รายงานสรุปผล
การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

แบบการสำรวจนี้จัดทำขึ้นเพื่อ สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลห้วยแก้ว ๒๕๖๕
โดยสำรวจ ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๕

คำนำ

รายงานการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มีตอระบบการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ มารยาทในการให้บริการประชาชน ความเหมาะสมของการแต่งกาย ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนซึ่งใช้แบบสำรวจความพึงพอใจที่เทศบาลตำบลห้วยแก้ว จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานและพัฒนาการบริการด้านการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในปีงบประมาณถัดไป และรายงานผลการดำเนินงานให้คณะผู้บริหารได้รับทราบ

เทศบาลตำบลห้วยแก้ว

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ชื่อโครงการ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๒. เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการแก่ประชาชนผู้เข้ามาติดต่อและรับบริการ ณ จุดบริการต่าง ๆ

วิธีการดำเนินการ

๑. จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว

๒. จัดเก็บแบบสอบถามแต่ละกอง มารวบรวมทำเป็นการบันทึกข้อมูล

๓. ออกสำรวจตามหมู่บ้านในพื้นที่ของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว

เป้าหมาย

ประชาชนผู้เข้ามารับบริการของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลห้วยแก้ว

ระยะเวลาดำเนินงาน

๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

สรุปแบบประเมินผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประชาชน ของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ มารยาทในการให้บริการประชาชน ความเหมาะสมของการแต่กาย ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการประชาชน โดยได้แจกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจให้กับผู้เข้ามารับบริการทั้งหมด ๓๒๕ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของผู้รับการประเมิน

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
สำรวจข้อมูล ณ เดือนกันยายน ๒๕๖๕

เทศบาลตำบลห้วยแก้ว ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการเทศบาลตำบลห้วยแก้วประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๓๒๕ ชุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

- ชาย จำนวน ๑๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๘ %
- หญิง จำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๖๒ %

๒. อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๖ %
- ๒๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ %
- ๔๑ – ๖๐ ปี จำนวน ๑๖๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๐ %
- ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๖ %

๓. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ประถมศึกษา จำนวน ๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๑ %
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๒ %
- ปริญญาตรี จำนวน ๑๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๗ %
- สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๐ %

๔. อาชีพ

- เกษตร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๒ %
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๑ %
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๓๘ %
- แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๖๙ %
- รับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๕ %
- อื่น ๆ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๙๘ %

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน/การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ/มารยาทในการให้บริการประชาชน/ความเหมาะสมของการแต่งกาย/ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ/สถานที่ที่ให้บริการประชาชน ซึ่งในแต่ละหัวข้อให้ระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ พอใจมากที่สุด(๕) พอใจมาก(๔) พอใจปานกลาง(๓) พอใจน้อย(๒) พอใจน้อยที่สุด(๑) นำมาวิเคราะห์หาร้อยละและค่าเฉลี่ย โดยคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายตามเกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๔.๕๐-๕.๐๐	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๓.๕๐-๔.๔๙	หมายถึง	พอใจมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๒.๕๐-๓.๔๙	หมายถึง	พอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๕๐-๒.๔๙	หมายถึง	พอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	๑.๐๐-๑.๔๙	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น							ระดับความพึงพอใจ
	๕	๔	๓	๒	๑	x	SD	
๑.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงานให้บริการ	๑๘๑	๑๒๔	๒๐	๐	๐	๔.๔๙	๗๘.๐๖	พอใจมาก
๒.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	๒๑๐	๑๐๐	๑๕	๐	๐	๔.๖๐	๘๕.๑๔	พอใจมากที่สุด
๓.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๐๕	๑๑๐	๑๐	๐	๐	๔.๖๐	๘๕.๐๒	พอใจมากที่สุด
รวม						**๔.๕๖**	**๘๑.๘๒**	พอใจมากที่สุด

สรุป

จากตารางความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ มากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งอยู่ในระดับ ๔.๖๐ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงานให้บริการ มีค่าระดับ ๔.๔๙ พอใจมาก

โดยภาพรวมผู้มาติดต่อราชการมีความพึงพอใจการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าระดับ ๔.๕๖ **คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ ๙.๑๒**

ลงชื่อ ผู้รายงาน

(นางสาวประภาสิริ ลบยิ้ม)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายสมศักดิ์ รอดวินิจ)
รองปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลห้วยแก้ว

(พันจ่าโท) (นางสาวศิริญา มีศรี)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(อิสริยะ อินทะแสง)
ปลัดเทศบาลเทศบาลตำบลห้วยแก้ว