



สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
เทศบาลตำบลห้วยวน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา  
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	32	32	
● หญิง	68	68	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	15	15	
● 21 - 40 ปี	40	40	
● 41 - 60 ปี	33	33	
● 60 ปีขึ้นไป	12	12	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	40	40	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	48	48	
● ปริญญาตรี	12	12	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	50	50	
● ผู้ประกอบการ	0	0	
● ประชาชนผู้รับบริการ	48	48	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0	
● อื่นๆ โพรตระบุ นักเรียน	2	2	

**สรุป** ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 48 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 50

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ(คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
<b>1. ด้านเวลา</b>							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	56	41	3	0	3.50	70.00
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	10	40	43	7	0	3.53	70.60
<b>รวม</b>						<b>7.03</b>	<b>70.30</b>
<b>2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	40	50	5	0	3.45	69.00
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	35	46	18	0	3.19	63.80
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	10	52	22	16	0	3.56	71.20
<b>รวม</b>						<b>10.20</b>	<b>68.00</b>
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	55	34	6	0	3.40	68.00
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	48	39	11	0	3.44	68.80
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	1	42	39	18	0	3.22	64.40
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	3	58	33	6	0	3.64	72.20
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	5	60	20	15	0	3.55	70.00
<b>รวม</b>						<b>15.79</b>	<b>63.15</b>
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	39	40	20	0	3.21	64.20
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	25	60	15	0	3.10	62.00
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0	55	25	18	0	3.41	68.20
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	60	28	2	0	3.80	76.00
<b>รวม</b>						<b>13.52</b>	<b>67.60</b>
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	50	30	15	0	3.45	69.00

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 70.00 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.60 ตามลำดับ