

รูปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลห้วยวน อำเภอยางชุมน้อย 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		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	56	41	3	0	3.53	70.60
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	10	40	43	7	0	3.53	70.60
รวม						7.06	70.60
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	5	55	35	5	0	3.60	72.00
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	53	41	5	0	3.50	70.00
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	25	45	20	10	0	3.85	77.00
รวม						10.95	73.00
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	60	25	13	2	0	4.43	88.60
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	15	52	25	8	0	3.74	74.80
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	5	48	39	8	0	3.50	70.00
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
รวม						18.86	75.12
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	52	42	5	0	3.49	69.80
4.2 จุด / ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	6	60	25	9	0	3.63	72.60
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	12	55	21	12	0	3.67	73.40
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	60	28	2	0	3.80	76.00
รวม						14.59	72.95
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	10	50	35	5	0	3.65	73.00

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดคิดเป็นร้อยละ 70.60 และความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 70.60 ตามลำดับ