

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลหาดเลี้ยว อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุโขทัย
ประจำปีงบประมาณ 2562

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 122 คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน คน	ร้อยละ	หมายเหตุ
1. เพศ			
● ชาย	59	48.36	
● หญิง	63	51.64	
2. อายุ			
● ต่ำกว่า 20 ปี	20	16.39	
● 21 - 40 ปี	47	38.52	
● 41 - 60 ปี	40	32.79	
● 60 ปีขึ้นไป	15	12.3	
3. ระดับการศึกษาสูงสุด			
● ประถมศึกษา	56	45.9	
● มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	62	50.82	
● ปริญญาตรี	4	3.28	
● สูงกว่าปริญญาตรี	0	0	
4. สถานภาพของผู้มารับบริการ			
● เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	64	52.46	
● ผู้ประกอบการ	0	0	
● ประชาชนผู้มารับบริการ	56	45.9	
● องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	0	0	
● อื่นๆ โปรดระบุ.....	2	1.64	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.64 ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.52 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 50.82 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.46

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					$\bar{x}$	ร้อยละ
	⑤	④	③	②	①		
1. ด้านเวลา							
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	43	76	3	0	3.33	66.56
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	0	35	80	7	0	3.23	64.59
รวม						6.56	65.57
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1	35	59	27	0	3.08	61.64
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	1	29	65	27	0	3.03	60.66
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	0	26	64	32	0	2.95	59.02
รวม						9.07	60.44
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	5	64	47	6	0	3.56	71.15
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	2	36	68	16	0	3.2	63.93
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	1	25	72	24	0	3.02	60.49
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	3	26	79	24	0	3.07	61.31
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0	18	79	25	0	2.94	58.85
รวม						15.79	63.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	1	23	70	28	0	2.98	59.51
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	0	16	81	25	0	2.93	58.52
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	0	15	80	27	0	2.9	58.03
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	0	33	71	18	0	3.12	62.46
รวม						11.93	59.63
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	5	17	71	29	0	2.98	59.67

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเวลา ในเรื่องการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 66.56 และความเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 64.59 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 61.64 รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ 60.66 และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คิดเป็นร้อยละ 59.02 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน 3 ลำดับแรก ประกอบด้วย ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.15 รองลงมาเป็นความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 63.93 และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ 61.31 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 3 ลำดับ ประกอบด้วย ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62.46 รองลงมาเป็นความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ 59.51 และจุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก คิดเป็น ร้อยละ 58.52 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับ 3 (ระดับปานกลาง)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
1. ด้านเวลา	65.57
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	60.44
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	63.15
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59.63
รวม 4 ด้าน คิดเป็นร้อยละ	62.2

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ 4 ด้านของเทศบาลตำบลหาดเลี้ยว ในด้านเวลาการปฏิบัติงาน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปี 2562 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 62.20

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลหาดเลี้ยว อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุโขทัย
ประจำปีงบประมาณ 2562

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☐ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 21 - 40 ปี 3. 41 - 60 ปี 4. 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด 1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า 3. ปริญญาตรี 4. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพของผู้มารับบริการ 1. เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร 2. ผู้ประกอบการ 3. ประชาชนผู้รับบริการ 4. องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน 5. อื่นๆ โปรดระบุ.....

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้