

สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลแม่ข่า อำเภอม่วง จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๒๒ คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑. เพศ			
- ชาย	๕๙	๔๘.๓๖	
- หญิง	๖๓	๕๑.๖๔	
๒. อายุ			
- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๐	๑๖.๓๙	
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๗	๓๘.๕๒	
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๓๒.๗๙	
- ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๒.๓๐	
๓. ระดับการศึกษา			
- ประถมศึกษา	๕๖	๔๕.๙๐	
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย	๖๒	๕๐.๘๒	
- ปริญญาตรี	๔	๓.๒๘	
- สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐.๐๐	
๔.อาชีพของผู้มารับบริการ			
- เกษตรกร	๖๔	๕๒.๔๖	
- ค้าขาย	๑๒	๙.๘๔	
- รับจ้าง	๓๙	๓๑.๙๗	
- รับราชการ	๕	๔.๑๐	
- ธุรกิจส่วนตัว	๒	๐.๐๒	
- นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐	

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๖๔ ซึ่งอยู่ในช่วงอายุ ๒๑-๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๒ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๘๒ และประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๖

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คน)					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๕	๗๖	๑๕	๖	๐	๓.๙๕	๗๙.๐๒
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๘๒	๓๒	๘	๐	๐	๔.๖๑	๙๒.๑๓
รวม						๘.๕๖	๘๕.๕๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๙	๔๐	๒๕	๑๐	๘	๔.๖๑	๙๒.๑๓
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ	๓๙	๔๐	๒๕	๑๐	๘	๓.๗๕	๗๕.๐๘
๒.๓ การให้บริการลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๔	๓๒	๒๖	๐	๐	๓.๕๒	๗๐.๔๙
รวม						๓.๒๗	๗๒.๗๙
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย	๗๕	๓๐	๑๒	๕	๐	๔.๔๓	๖๘.๖๙
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการอย่างสุภาพ	๖๘	๓๖	๑๖	๐	๐	๔.๓๖	๘๗.๒๑
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น	๗๒	๒๕	๒๔	๑	๐	๔.๓๘	๘๗.๕๔
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๗๙	๒๖	๒๔	๓	๐	๔.๗๓	๙๔.๕๙
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๗๙	๒๕	๑๘	๐	๐	๔.๕	๙๐
รวม						๒๒.๔	๘๓.๘๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗๐	๒๘	๒๓	๑	๐	๔.๓๗	๘๗.๓๘
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก	๘๑	๒๕	๑๖	๐	๐	๔.๕๓	๙๐.๖๖
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่มบริการ	๘๒	๒๗	๑๓	๐	๐	๔.๕๖	๙๑.๓๑
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่	๗๑	๓๓	๑๘	๐	๐	๔.๔๓	๘๘.๖๙
รวม						๑๗.๘๙	๘๙.๕๑
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๗๐	๒๙	๑๒	๑๑	๐	๔.๒๓	๙๒.๖๒
รวม						๔.๒๓	๘๕.๙๐

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่มบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๑ และจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๖

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ใน ๓ ลำดับประกอบด้วย การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๓ รองลงมาเป็นการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๘ และการให้บริการลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับการบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๙

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ใน ๓ ลำดับประกอบด้วย ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๕๙ รองลงมาการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๐ รองลงมาความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๕๔

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน ๓ ลำดับประกอบด้วย ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่มบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๑ รองลงมาจุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๖ และความสะอาดของสถานที่ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๙

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับ ๕ (ระดับดีมาก)

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้ง ๔ ด้าน
ของเทศบาลตำบลแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ ดังนี้

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ด้านเวลา	๘๕.๕๗
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๗๒.๗๙
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	๘๓.๘๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๙.๕๑
รวมทั้ง ๔ ด้านคิดเป็นร้อยละ	๘๒.๙๒

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ ๔ ด้านของเทศบาลตำบลแม่ข่า ในด้าน เวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๒

ลงชื่อ



(นางพิชรินทร์ วงศ์คำ)

หัวหน้าสำนักปลัด



แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริการประชาชน
ของเทศบาลตำบลแม่ข่า อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง () ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ () ชาย () หญิง
๒. อายุ () ต่ำกว่า ๒๐ ปี () ๒๑-๔๐ ปี () ๔๑-๖๐ ปี () ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพ () เกษตรกร () ค้าขาย () รับจ้าง () รับราชการ () ธุรกิจส่วนตัว
() นักเรียน/นักศึกษา

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑.ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๓ การให้บริการลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการบริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงสะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอบริการ น้ำดื่มบริการ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่					
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะ

“ ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็ประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้ ”