

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชน
 ของเทศบาลตำบลเวียงสระ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
 มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๑๐๐ คน รายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
ชาย	๔๐	๔๐	
หญิง	๖๐	๖๐	
อายุ			
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๕	๑๕	
๒๑ - ๔๐	๕๐	๕๐	
๔๑ - ๖๐	๒๐	๒๐	
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๕	๑๕	
วุฒิการศึกษา			
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	๒๐	๒๐	
มัธยมตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๕	๓๕	
ปริญญาตรี	๔๐	๔๐	
สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๕	
อาชีพของผู้มารับบริการ			
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๒๕	๒๕	
ผู้ประกอบการ	๒๕	๒๕	
ประชาชนผู้รับบริการ	๔๐	๔๐	
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๑๐	๑๐	
อื่นๆ โปรดระบุ	-	-	

ผลวิเคราะห์ข้อมูล

ด้านที่ ๑ ด้านเวลา

- ๑.การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๕.๖๐
- ๒.ความรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๙.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

- ๑.การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๔.๔๐
- ๒.มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐.๔๐
- ๓.การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๖.๖๐

ด้านที่ ๓ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

- ๑.ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๐๐
- ๒.ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๖๐
- ๓.ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยแนะนำได้ เป็นต้น ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๖๐
- ๔.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๗.๒๐
- ๕.การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๐๐

ด้านที่ ๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ๑.ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๐๐
- ๒.จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๖๐
- ๓.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๑.๐๐
- ๔.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๖.๔๐

ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับใด ระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๐๐

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

-ควรจัดให้มีการประชุมประจำเดือน เพื่อให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมกับแจ้งปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานในการบริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตอนที่ ๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๑.ด้านเวลา							
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๘	๒๒	-	-	-	๔.๗๘	๙๕.๖๐
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕	-	-	-	๔.๙๕	๙๙.๐๐
๒.ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓๒	๒๘	-	-	-	๔.๓๒	๙๔.๕๐
๒.๒ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๔	๒๒	๓๓	-	-	๔.๐๒	๘๐.๕๐
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๕๕	๒๓	๒๒	-	-	๔.๓๓	๘๖.๖๐
๓.ด้านบุคคลกรที่ให้บริการ							
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๘๐	๒๐	-	-	-	๔.๘	๙๖.๐๐
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๘๓	๑๗	-	-	-	๔.๘๓	๙๖.๖๐
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยแนะนำได้ เป็นต้น	๒๓	๗๑	๖	-	-	๓.๘๓	๗๖.๖๐
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๕๘	๒๐	๒๒	-	-	๔.๓๖	๘๗.๒๐
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๕	๔๕	๒๐	-	-	๔.๑๕	๘๓.๐๐

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						
	๕	๔	๓	๒	๑	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๖๕	๒๐	๑๕	-	-	๔.๕๐	๙๐.๐๐
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก	๒๐	๖๘	๑๒	-	-	๔.๐๘	๘๑.๙๐
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม	๒๐	๖๕	๑๕	-	-	๔.๕๐	๙๑.๐๐
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๘๒	๑๘	-	-	-	๔.๘๒	๙๖.๕๐
ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับใด	๖๐	๓๕	๕	-	-	๔.๕๕	๙๑.๐๐

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ณ จุดบริการสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสระ

วัตถุประสงค์ เพื่อสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติของเทศบาลตำบลเวียงสระ โดยสำรวจความพึงพอใจต่อผู้มารับบริการ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ สำหรับนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ใสเครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ๑๕ - ๑๙ ปี ๒๐ - ๒๙ ๓๐ - ๓๙ ๔๐ - ๔๙ ๕๐ - ๕๙ ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย
 ปวช. ปวส. ปวท. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า อื่นๆระบุ.....
๔. งานที่มาติดต่อ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ(ใสเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการบริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง เช่นมาก่อนได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ได้ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยแนะนำได้					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	๕	๔	๓	๒	๑
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
ด้านที่ ๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวม อยู่ในระดับใด					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม หรือสิ่งที่ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงบริการ คือ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้นไป