



## สรุปแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองลำพูน  
ประจำปีงบประมาณ 2561

### คำชี้แจง

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ กองสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561) มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการติดต่องานซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้ จะเป็นข้อมูลสำหรับกองสวัสดิการสังคม นำไปปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

แบบสำรวจ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
3. ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้หน่วยงานมีการพัฒนาการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง)

#### 1. เพศ

- 1.1 ชาย 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.66%
- 1.2 หญิง 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33%

#### 2. อายุ

- 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00%
- 2.2 21 – 30 ปี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33%
- 2.3 31 – 40 ปี 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00%
- 2.4 41 – 50 ปี 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.66%
- 2.5 51 – 60 ปี 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00%
- 2.6 60 ปีขึ้นไป 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00%

#### 3. สถานภาพ

- 3.1 ผู้นำชุมชน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33%
- 3.2 ประชาชนทั่วไป 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.66%
- 3.3 ผู้สูงอายุ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00%
- 3.4 ผู้พิการ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00%
- 3.5 อาสาสมัครสาธารณสุข 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00%
- 3.6 หน่วยงานอื่น ๆ 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00%

#### 4. เรื่องที่มาติดต่อ

- 4.1 ขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ 29 คน คิดเป็นร้อยละ 96.66%
- 4.2 รับเงินสวัสดิการเบี้ยยังชีพ 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00%
- 4.3 ขอรับความช่วยเหลืออุปสรรคปัญหาทางสังคม 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33%
- 4.4 ขอรับความช่วยเหลืออุปสรรคภัยพิบัติ 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00%
- 4.5 อื่นๆ 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00%

5. ท่านสะดวกที่จะติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด
  - 5.1 ติดต่อด้วยตนเอง 28 คน คิดเป็นร้อยละ 93.33%
  - 5.2 ผ่านทางโทรศัพท์ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33%
  - 5.3 บันทึกข้อความ/จดหมาย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33%
  - 5.4 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00%

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการคิดเป็นร้อยละได้ดังนี้**

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
<b>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ</b>						
1.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน - หลัง	63.33	30.00	6.66	-	-	-
1.2 การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	60.00	33.33	6.66	-	-	-
1.3 การให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ เกี่ยวกับงาน รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	60.00	30.00	10.00	-	-	-
<b>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
2.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	66.66	26.66	6.66	-	-	-
2.2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	73.33	23.33	3.33	-	-	-
2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	66.66	26.66	6.66	-	-	-
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	70.00	23.33	6.66	-	-	-
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	73.33	20.00	6.66	-	-	-
<b>3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่</b>						
3.1 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	70.00	20.00	10.00	-	-	-
3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	70.00	23.33	6.66	-	-	-
3.3 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม	70.00	23.33	6.66	-	-	-

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ**

1. จุดเด่น ที่ท่านประทับใจจากการให้บริการของหน่วยงาน
  - การบริการดี เอาใจใส่ ให้คำแนะนำที่ดี พูดจาไพเราะ แก่ผู้มาใช้บริการ
2. จุดที่ควรปรับปรุง ของหน่วยงาน
  - การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายไม่ได้ยิน
3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ
  - ไม่มี

\*\*\*\*\*