



สรุปแบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองลำพูน
ประจำปีงบประมาณ 2564

คำชี้แจง

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ณ กองสวัสดิการสังคม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564) มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการดำเนินงานซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้ 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	85 คน	คิดเป็นร้อยละ	41.27%
1.2 หญิง	121 คน	คิดเป็นร้อยละ	58.74%

2. อายุ

2.1 ต่ำกว่า 20 ปี	0 คน	คิดเป็นร้อยละ	0.00%
2.2 21 – 30 ปี	10 คน	คิดเป็นร้อยละ	4.86%
2.3 31 – 40 ปี	12 คน	คิดเป็นร้อยละ	5.83%
2.4 41 – 50 ปี	24 คน	คิดเป็นร้อยละ	11.65%
2.5 51 – 60 ปี	128 คน	คิดเป็นร้อยละ	62.14%
2.6 60 ปีขึ้นไป	32 คน	คิดเป็นร้อยละ	15.54%

3. สถานภาพ

3.1 ผู้นำชุมชน	17 คน	คิดเป็นร้อยละ	8.26%
3.2 ประชาชนทั่วไป	19 คน	คิดเป็นร้อยละ	9.23%
3.3 ผู้สูงอายุ	128 คน	คิดเป็นร้อยละ	62.14%
3.4 ผู้พิการ	24 คน	คิดเป็นร้อยละ	11.65%
3.5 อาสาสมัครสาธารณสุข	8 คน	คิดเป็นร้อยละ	3.89%
3.6 หน่วยงานอื่นๆ	10 คน	คิดเป็นร้อยละ	4.86%

4. เรื่องที่มาติดต่อ

4.1 ขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ	154 คน	คิดเป็นร้อยละ	74.76%
4.2 ขึ้นทะเบียนเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด	5 คน	คิดเป็นร้อยละ	2.43%
4.3 ขอรับความช่วยเหลือประสบปัญหาทางสังคม	20 คน	คิดเป็นร้อยละ	9.71%
4.4 ขอรับความช่วยเหลือประสบภัยพิบัติ	0 คน	คิดเป็นร้อยละ	0.00%
4.5 อื่นๆ	27 คน	คิดเป็นร้อยละ	13.11%

5. ท่านสะดวกที่จะติดต่อขอรับบริการโดยช่องทางใดมากที่สุด		
5.1 ติดต่อด้วยตนเอง	176 คน	คิดเป็นร้อยละ 85.44%
5.2 ผ่านทางโทรศัพท์	12 คน	คิดเป็นร้อยละ 5.85%
5.3 บันทึกข้อความ/จดหมาย	2 คน	คิดเป็นร้อยละ 0.97%
5.4 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	16 คน	คิดเป็นร้อยละ 7.77%

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการคิดเป็นร้อยละได้ดังนี้

ประเด็นการวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี/ไม่พบในการให้บริการ
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/การให้บริการ						
1.1 การให้บริการแก่ผู้มารับบริการตามลำดับก่อน - หลัง	63.43	28.90	7.66	-	-	-
1.2 การให้บริการตามที่ขอ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	65.00	31.33	3.66	-	-	-
1.3 การให้ข้อมูล เอกสาร เผยแพร่ เกี่ยวกับงาน รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	65.00	26.00	9.00	-	-	-
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการ	65.66	27.67	6.66	-	-	-
2.2 เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	73.33	23.33	3.33	-	-	-
2.3 เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับการทำงาน	66.66	26.66	6.66	-	-	-
2.4 เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี	70.00	23.33	6.66	-	-	-
2.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตอบข้อซักถามได้ดี	75.33	18.00	6.66	-	-	-
3. ความพึงพอใจด้านสำนักงาน สถานที่						
3.1 ความเหมาะสมของที่ตั้งสำนักงาน	69.00	19.67	11.32	-	-	-
3.2 การจัดสำนักงาน สะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	70.00	23.33	6.66	-	-	-
3.3 จัดสถานที่สำหรับการให้บริการได้อย่างเหมาะสม	67.00	24.33	8.66	-	-	-

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ที่ต้องการให้หน่วยงานพัฒนาการให้บริการ

1. จุดเด่น ที่ท่านประทับใจจากการให้บริการของหน่วยงาน
 - การบริการดี เอาใจใส่ ให้คำแนะนำที่ดี พูดจาไพเราะ แก่ผู้มาใช้บริการ
 - มีการบริการรับลงทะเบียนเยี่ยมยังชีพฯ ถึงบ้าน ทำให้เกิดความสะดวกแก่ผู้สูงอายุ
2. จุดที่ควรปรับปรุง ของหน่วยงาน
 - การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายไม่ค่อยได้ยิน
3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - ไม่มี
