



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการเทศบาลตำบลแม่ต๋อน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
(ไตรมาสที่ ๑-๒) เดือนตุลาคม ๒๕๖๑-มีนาคม ๒๕๖๒

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๓	๔๙.๒๕
หญิง	๓๔	๕๐.๗๕
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง มากที่สุด จำนวน ๓๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๕ และเพศชาย จำนวน ๓๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๕

ตารางที่ ๒ แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๙.๘๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๖	๒๓.๘๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๓	๓๔.๓๓
๖๑ ปีขึ้นไป	๘	๑๑.๙๔
รวม		๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุอยู่ในช่วง ๕๑ - ๖๐ ปี มากที่สุด จำนวน ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๓ รองลงมา มีอายุอยู่ในช่วง ๒๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๕ มีอายุอยู่ในช่วง ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๘ และมีอายุอยู่ในช่วง ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๔

ตารางที่ ๓ แสดงงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามติดต่อกับเทศบาล (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
เสียภาษี	๓๔	๕๐.๗๕
ขออนุญาตประกอบกิจการ	๘	๑๑.๙๔
จัดซื้อจัดจ้าง	๗	๑๐.๔๕
รับเบี้ยผู้สูงอายุ/ผู้พิการ	๒๓	๓๔.๓๓
ขออนุญาตก่อสร้าง	๑๖	๒๓.๘๘
ขอหนังสือรับรองต่างๆ	๙	๑๓.๔๓
ขอน้ำ (ภัยแล้ง)	๑๕	๒๒.๓๙
ขอใช้รถกู้ชีพ	๗	๑๐.๔๕
ร้องเรียนร้องทุกข์	๑๕	๒๒.๓๙
ซ่อมแซม/ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ	๑๕	๒๒.๓๙
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๕	๗.๕๖
อื่นๆ โปรดระบุ.....	๐	๒๒.๐๘

จากตารางที่ ๓ แสดงว่าผู้ตอบสอบถาม ติดต่อกับงานเสียภาษี มากที่สุด จำนวน ๓๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๕ รองลงมา ๓ อันดับ ได้แก่ รับเบี้ยผู้สูงอายุ/ผู้พิการ จำนวน ๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๓ ขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๘ และขอน้ำ (ภัยแล้ง), ร้องเรียนร้องทุกข์, ซ่อมแซม/ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ มีจำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๙

ตารางที่ ๔ แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร	๑๓	๑๙.๔๐
เจ้าของสถานประกอบการ	๑๒	๑๗.๙๑
หน่วยงานราชการ	๒	๒.๙๙
องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	๖	๘.๙๖
ประชาชนทั่วไป	๑๖	๒๓.๘๘
ผู้นำชุมชน	๕	๗.๕๖
ผู้ประกอบการ	๖	๘.๙๖
ผู้รับจ้าง/ห้างร้าน	๔	๕.๙๗
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๔.๕๘
อื่นๆ โปรดระบุ	๐	๐.๐๐
รวม	๖๗	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ แสดงว่าผู้ตอบสอบถามเป็นประชาชนทั่วไป มากที่สุด จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๘ รองลงมา ๓ อันดับ ได้แก่ เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๐
เจ้าของสถานประกอบการ จำนวน ๑๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๙๑ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชนและ
ผู้ประกอบการ มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๖

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๕ แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเวลา

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)									
	๕ มากที่สุด		๔ มาก		๓ ปานกลาง		๒ น้อย		๑ น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านเวลา										
๑.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตาม ขั้นตอน ที่กำหนด	๑๔	๒๐.๙๐	๔๘	๗๑.๖๔	๕	๗.๔๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตาม ระยะเวลา ที่กำหนด	๑๓	๑๙.๔๐	๕๔	๘๐.๖๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๕ แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเวลา ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตาม**ขั้นตอน**ที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๔ รองลงมาได้แก่ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๐

๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตาม**ระยะเวลา**ที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๕๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ รองลงมาได้แก่ พึงพอใจมากที่สุด จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๔๐

ตารางที่ ๖ แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)									
	๕ มากที่สุด		๔ มาก		๓ ปานกลาง		๒ น้อย		๑ น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการให้บริการ										
๓.มีป้ายแนะนำการให้บริการที่ชัดเจนและปฏิบัติตามได้	๒๕	๓๗.๓๑	๔๒	๖๒.๖๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๔.มีช่องทางในการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น website facebook เป็นต้น	๒๙	๔๓.๒๘	๓๖	๕๓.๗๓	๒	๒.๙๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๕.มีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อที่ชัดเจน	๒๖	๓๘.๘๑	๔๑	๖๑.๑๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๖.มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานที่ชัดเจน	๑๑	๑๖.๔๒	๕๔	๘๐.๖๐	๒	๒.๙๙	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๗.เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการได้ชัดเจน	๑๙	๒๘.๓๖	๔๘	๗๑.๖๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๘.เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ในเรื่องที่ขอรับบริการได้ชัดเจน	๓๖	๕๓.๗๓	๓๑	๔๖.๒๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๙.เจ้าหน้าที่ใช้วาจา กิริยา ในการให้บริการที่สุภาพต่อผู้รับบริการ	๒๗	๔๐.๓๐	๔๐	๕๙.๗๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๐.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐	๒๙.๘๕	๔๗	๗๐.๑๕	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๑.เจ้าหน้าที่มีการร้องขอให้จ่าย เงิน ทรัพย์สิน ฯลฯ เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกัน	๒๔	๓๕.๘๒	๔๓	๖๔.๑๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๖ แสดงว่าผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเวลา ดังนี้

๓. มีป้ายแนะนำการให้บริการที่ชัดเจนและปฏิบัติตามได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๔๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๖๙ รองลงมาได้แก่ พึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๑

๔. มีช่องทางในการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น website Facebook เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๓ รองลงมาได้แก่ พึงพอใจระดับ มาก จำนวน ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๘

๕. มีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อที่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๔๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๙ รองลงมาได้แก่ พึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๑

๖. มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานที่ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน จำนวน ๕๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ รองลงมาได้แก่ พึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๔๒

๗. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการได้ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๔ รองลงมา ได้แก่ พึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๖

๘. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ในเรื่องที่ขอรับบริการได้ชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน ๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๓ รองลงมา ได้แก่ พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๓๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๒๗

๙. เจ้าหน้าที่ใช้วาจา กิริยา ในการให้บริการที่สุภาพต่อผู้รับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๔๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๗๐ รองลงมา ได้แก่ พึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๓๐

๑๐. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๕ รองลงมา ได้แก่ พึงพอใจปานกลาง จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๕

๑๑. เจ้าหน้าที่มีการร้องขอให้จ่าย เงิน ทรัพย์สิน ฯลฯ เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกัน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๔๓ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๖๔.๑๘ รองลงมา ได้แก่ พึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๒

ตารางที่ ๗ แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอื่นๆ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)									
	๕ มากที่สุด		๔ มาก		๓ ปานกลาง		๒ น้อย		๑ น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านอื่นๆ										
๑๒.มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ	๒๐	๒๙.๘๕	๔๓	๖๔.๑๘	๔	๕.๙๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๓.มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็น ที่หลากหลายช่องทาง	๒๙	๔๓.๒๘	๓๒	๔๗.๗๖	๖	๘.๙๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๔.มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่หลากหลายช่องทาง	๒๖	๓๘.๘๑	๓๘	๕๖.๗๒	๓	๔.๔๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๕.เทศบาลมีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การบริหารต่างๆ	๑๕	๒๒.๓๙	๔๔	๖๕.๖๗	๘	๑๑.๙๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๖.เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้านต่างๆ	๒๖	๓๘.๘๑	๓๖	๕๓.๗๓	๕	๗.๕๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๗.เทศบาลมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ	๒๕	๓๗.๓๑	๓๘	๕๖.๗๒	๔	๕.๙๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๘.โครงการที่จัดอบรมให้กับประชาชน	๔๖	๖๘.๖๖	๑๕	๒๒.๓๙	๖	๘.๙๖	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๑๙.เทศบาลมีการรับฟังปัญหา และแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน	๔๕	๖๗.๑๖	๑๔	๒๐.๙๐	๘	๑๑.๙๔	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐
๒๐. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการที่เพียงพอ	๕๐	๗๕.๖๓	๑๔	๒๐.๙๐	๓	๔.๔๗	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๗ แสดงว่าผู้ตอบสอบถามมีความพึงพอใจด้านเวลา ดังนี้

๑๒. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๔๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๑๘ รองลงมาได้แก่ พึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๕

๑๓. มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็น ที่หลากหลายช่องทาง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๗๖ รองลงมาได้แก่ พึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๒๘

๑๔. มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่หลากหลายช่องทาง ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๒ รองลงมาได้แก่ พึงพอใจระดับ มากที่สุด จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๑

๑๕. เทศบาลมีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การบริหารต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๔๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๗ รองลงมาได้แก่ พึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๙

๑๖. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๗๓ รองลงมาได้แก่ พึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๑

๑๗. เทศบาลมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก จำนวน ๓๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๒ รองลงมาได้แก่ พึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวน ๒๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๓

๑๘. โครงการที่จัดอบรมให้กับประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน ๔๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖๖ รองลงมาได้แก่ พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๓๔

๑๙. เทศบาลมีการรับฟังปัญหา และแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน ๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๑๖ รองลงมาได้แก่ พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๐

๒๐. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการที่เพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน ๕๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๖๓ รองลงมาได้แก่ พึงพอใจระดับมาก จำนวน ๑๔ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๐

ตารางที่ ๘ แสดงภาพรวมความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการดำเนินการให้บริการ รับฟัง และแก้ไขปัญหาของประชาชนของเทศบาลฯ

หัวข้อแบบสอบถามความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)									
	๕ มากที่สุด		๔ มาก		๓ ปานกลาง		๒ น้อย		๑ น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โดยภาพรวม เทศบาลฯ ดำเนินการให้บริการ รับฟัง และแก้ไขปัญหาของประชาชนอยู่ในระดับใด	๓	๔.๔๘	๖๔	๙๕.๕๒	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๘ แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการดำเนินการให้บริการ รับฟัง และแก้ไขปัญหาของประชาชนของเทศบาลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน ๖๔ ราย จากจำนวน ๖๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๕๒

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ต๋น

สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง ๕๑ – ๖๐ ปี งานที่ท่านติดต่อกับเทศบาล (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) คืองาน รับเบี้ยผู้สูงอายุ/ผู้พิการ มีอาชีพ ประชาชนทั่วไป

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ

๑. ด้านเวลา ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นส่วนใหญ่

๒. ด้านการให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นส่วนใหญ่ สำหรับข้อคำถาม **เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ในเรื่องที่ขอรับบริการได้ชัดเจน ประชาชน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด**

๓. ด้านอื่นๆ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นส่วนใหญ่ สำหรับข้อคำถาม **โครงการที่จัดอบรมให้กับประชาชน, เทศบาลมีการรับฟังปัญหา และแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน และ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการที่เพียงพอ ประชาชน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด**

๔. สำหรับคำถามประเด็นภาพรวมของการให้บริการ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นส่วนใหญ่

ข้อเสนอแนะจากการสอบถามความพึงพอใจของประชาชนครั้งนี้

สามารถเสนอแนะได้ ดังนี้

๑. บริการต่างๆ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากนั้น เทศบาลฯ ควรมีการปรับปรุงให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดต่อไป

๒. สำหรับบริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุดแล้วนั้น ซึ่งได้แก่ **โครงการที่จัดอบรมให้กับประชาชน, เทศบาลมีการรับฟังปัญหา และแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน และ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการที่เพียงพอ ประชาชน ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด** นั้น เทศบาลฯ ควรพิจารณาปรับปรุงให้การบริการนั้นเกิดความพึงพอใจในอัตราร้อยละ ๑๐๐ ของผู้มารับบริการต่อไป

จัดทำโดย

สำนักปลัดเทศบาลตำบลแม่ต๋น

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลแม่ตืน อำเภอสี จังหวัดลำพูน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒**

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง อื่นๆโปรดระบุ

๒. อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ - ๖๐ ปี ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. งานที่ท่านติดต่อกับเทศบาล (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- เสียภาษี ขออนุญาตประกอบกิจการ จัดซื้อจัดจ้าง รับเบี้ยผู้สูงอายุ/ผู้พิการ ขออนุญาตก่อสร้าง ขอน้ำ (ภัยแล้ง) ขอน้ำ (ภัยแล้ง) ขอใช้รถกู้ชีพ ร้องเรียนร้องทุกข์ ซ่อมแซม/ติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อื่นๆ โปรดระบุ.....

๔. อาชีพของผู้มารับบริการ

- เกษตรกร/องค์กรเกษตรกร เจ้าของสถานประกอบการ หน่วยงานราชการ องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน ประชาชนทั่วไป ผู้นำชุมชน ผู้ปกครอง ผู้รับจ้าง/ห้างร้าน นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๒ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ด้านเวลา					
๑.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตาม ขั้นตอน ที่กำหนด					
๒.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตาม ระยะเวลา ที่กำหนด					
ด้านการให้บริการ					
๓.มีป้ายแนะนำการให้บริการที่ชัดเจนและปฏิบัติตามได้					
๔.มีช่องทางในการติดต่อหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น					
๕.มีการแจ้งหมายเลขโทรศัพท์เพื่อติดต่อที่ชัดเจน					
๖.มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานที่ชัดเจน					

ตอนที่ ๒ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด (ต่อ)

ด้านการให้บริการ					
๗.เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการได้ชัดเจน					
๘.เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ในเรื่องที่ขอรับบริการได้ชัดเจน					
๙.เจ้าหน้าที่ใช้วาจา กิริยา ในการให้บริการที่สุภาพต่อผู้รับบริการ					
๑๐.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ					
๑๑.เจ้าหน้าที่มีการร้องขอให้จ่าย เงิน ทรัพย์สิน ฯลฯ เพื่อประโยชน์ในการติดต่องาน					
ด้านอื่นๆ					
๑๒.มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ					
๑๓.มีช่องทางรับฟังคำติชมหรือความคิดเห็น ที่หลากหลายช่องทาง					
๑๔.มีช่องทางให้ผู้มาติดต่อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่หลากหลายช่องทาง					
๑๕.เทศบาลมีการเปิดเผยข้อมูลด้านการเงิน การบริหารต่างๆ					
๑๖.เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมด้านต่างๆ					
๑๗.เทศบาลมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ					
๑๘.โครงการที่จัดอบรมให้กับประชาชน					
๑๙.เทศบาลมีการรับฟังปัญหา และแก้ไขปัญหาให้แก่ประชาชน					
๒๐. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการที่เพียงพอ					

โดยภาพรวม ท่านคิดว่า เทศบาลฯ ดำเนินการให้บริการ รับฟัง และแก้ไขปัญหาของประชาชนอยู่ในระดับใด
 () ดีมาก () ดี () น้อย () น้อยที่สุดหรือไม่มีเลย

ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาล

.....

.....

.....

แนวทางการแก้ไขหรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

.....

.....

.....

ข้อมูลที่ท่านประเมินในครั้งนี เทศบาลตำบลแม่ตืนจะนำไปปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลต่อ
 ขอขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี
 เทศบาลตำบลแม่ตืน อำเภอเถลี จังหวัดลำพูน