



รายงานความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลแม่พริก

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓

เทศบาลตำบลแม่พริก  
อำเภอแม่พริก จังหวัดลำปาง

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่พริก เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงาน ได้รับทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้นและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของเทศบาลฯ และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้ เทศบาลตำบลแม่พริกขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

เทศบาลตำบลแม่พริก

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทนำ๑	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ขอบเขตของการสำรวจ	๑
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑
ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ	๒
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ	๒
ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ	๓
ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	๓
ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะ	๔
สรุป	๕
ภาคผนวก	๖
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ	๗
ภาคผนวก ข ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม	๑๑

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของเทศบาลตำบลแม่พริก**

\*\*\*\*\*

เทศบาลตำบลแม่พริก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่พริก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลลัพธ์ทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และความกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ○ ที่เลือก

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ           ○ ชาย                   ○ หญิง
๒. อายุ           ○ ต่ำกว่า ๓๐ ปี           ○ ๓๑-๔๐ ปี           ○ ๔๑-๕๐ ปี           ○ มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา   ○ ประถมศึกษา   ○ มัธยมศึกษา   ○ ปวช./ปวส.   ○ ปริญญาตรี
๔. อาชีพ           ○ เกษตรกร           ○ ค้าขาย           ○ รับจ้าง           ○ รับราชการ           ○ ธุรกิจส่วนตัว
- นักเรียน/นักศึกษา   ○ อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์
<input type="checkbox"/> การขอเข้าดูกล้องวงจรปิด	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย
<input type="checkbox"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	<input type="checkbox"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
<input type="checkbox"/> การจดทะเบียนพาณิชย์	<input type="checkbox"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="checkbox"/> การขอใช้ WiFi
<input type="checkbox"/> อื่นๆ.....	

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย ๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม				
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน ๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน				
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มที่นั่งรอรับบริการ ๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย				

ส่วนที่ ๔: ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลแม่พริกควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความสำเร็จ ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับผิดชอบต่อผลงาน” ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ หมวดที่ ๒ ว่าด้วยเรื่องการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (๔) กำหนดว่า “ให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม”

ดังนั้น คุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกจึงเป็นเรื่องสำคัญ ที่จะต้องรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เพื่อจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงไม่ว่าจะจะเป็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ

เทศบาลตำบลแม่พริก จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่พริก ขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำหรับผู้บริหาร และพนักงานเทศบาล ตลอดจนลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่จะได้นำไปปรับปรุง แก้ไขในการให้บริการต่อไป

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้ได้การดำเนินการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง แก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการสำรวจ

ขอบเขตการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งให้เสนอแนะในสิ่งที่เทศบาลฯ ต้องแก้ไข ปรับปรุง และสิ่งที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น
๓. ผู้บริหารสามารถนำผลสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ การให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

ภาคผนวก

ผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจ



ผนวก ข

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

**ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลแม่พริก**

จากการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถามผู้มาให้บริการของเทศบาลตำบลแม่พริก จำนวน ๑๐๐ ตัวอย่าง  
มีผลการประเมินโดยคิดเป็นค่าร้อยละ ดังนี้

**ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปผู้รับบริการ**

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๔๕	๔๕.๐๐
หญิง	๕๕	๕๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๓๐ ปี	๒๘	๒๘.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๕	๑๕.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๒	๓๒.๐๐
มากกว่า ๕๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๓. การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๔๒	๔๒.๐๐
มัธยมศึกษา	๒๕	๒๕.๐๐
ปวช/ปวส	๒๐	๒๐.๐๐
ปริญญาตรี	๑๑	๑๑.๐๐
ปริญญาโท	-	-
อื่นๆ	๒	๒.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>
<b>๔. อาชีพ</b>		
เกษตรกร	๔๕	๔๕.๐๐
ค้าขาย	๑๒	๑๒.๐๐
รับจ้าง	๑๕	๑๕.๐๐
รับราชการ	๑๒	๑๒.๐๐
ธุรกิจส่วนตัว	๑๖	๑๖.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
อื่นๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>(๑๐๐.๐๐)</b>

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงมากกว่าชาย กล่าวคือ เป็นหญิง ๕๕ คน /๕๕.๐๐% เป็นชาย ๔๕ คน/ ๔๕.๐๐% เป็นผู้มีอายุต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน ๒๘ คน/๒๘.๐๐% อายุ ๓๑-๔๐ ปี จำนวน ๑๕ คน/ ๑๕.๐๐% อายุ ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๓๒ คน/๓๒.๐๐% อายุ มากกว่า ๕๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๒๕ คน/ ๒๕.๐๐%

สำหรับการศึกษา พบว่า ผู้มาขอใช้บริการ มีวุฒิการศึกษาระดับประถมศึกษา ๔๒ คน/๔๒.๐๐% มัธยมศึกษา ๒๕ คน/๒๕.๐๐% ปวช./ปวส. ๒๐คน/๒๐.๐๐% ปริญญาตรี ๑๑.๐๐% และอื่นๆ จำนวน ๒ คน/ ๒.๐๐%

ในส่วนของอาชีพ พบว่า ผู้มาขอใช้บริการประกอบอาชีพเกษตรกร ๔๕ คน/๔๕.๐๐% อาชีพค้าขาย ๑๒ คน/๑๒.๐๐% อาชีพรับจ้าง ๑๕ คน/๑๕.๐๐% อาชีพรับราชการ ๑๕ คน/๑๕.๐๐% อาชีพ ๑๖ คน/๑๖.๐๐%

## ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ เนื่องจากเป็นการสุ่มตัวอย่าง จึงไม่เก็บข้อมูลในส่วนนี้

## ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

การสุ่มตัวอย่างประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลฯ ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ๓ ประเด็น ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดระดับการประเมินเป็น ดีมาก ดี พอใช้ และควรปรับปรุง จากการประเมินพบว่า สามารถประมวลผลได้ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	๕๐.๗๘	๔๐.๔๓	๘.๗๙	-
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๖๕.๐๐/๖๕	๓๒.๐๐/๓๒	๓.๐๐/๓	-
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๒.๐๐/๕๒	๔๐.๐๐/๔๒	๘.๐๐/๘	-
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	๕๘.๐๐/๕๘	๔๐.๐๐/๔๒	๒.๐๐/๒	-
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๐.๐๐/๕๐	๔๒.๐๐/๔๒	๘.๐๐/๘	-
<b>๒.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>	๖๘.๑๒	๓๕.๙๗	๑๐.๙๔	-
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	๖๑.๐๐/๖๑	๒๘.๐๐/๒๘	๑๑.๐๐/๑๑	-
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๕๓.๐๐/๕๓	๔๕.๐๐/๔๕	๒.๐๐/๒	-
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๕๒.๐๐/๕๒	๔๒.๐๐/๔๒	๖.๐๐/๖	-

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔๙.๒๒	๔๐.๘๗	๙.๙๐	-
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มที่นั่งรอรับบริการ	๕๘.๐๐/๕๘	๓๘.๐๐/๓๘	๔.๐๐/๔	-
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ	๕๐.๐๐/๕๐	๔๒.๐๐/๔๒	๘.๐๐/๘	-
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๕๔.๐๐/๕๔	๔๔.๐๐/๔๔	๒.๐๐/๒	-

**ด้านที่ ๑ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับดีมาก มากที่สุดทั้งสาม ข้อ ได้แก่ **เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย** ระดับดีมากร้อยละ ๖๕.๐๐/๖๕ คน ระดับดีร้อยละ ๓๒.๐๐/๓๒ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๓.๐๐/๓ คน **เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่** ระดับดีมากร้อยละ ๕๒.๐๐/๕๒ คน ระดับดีร้อยละ ๔๐.๐๐/๔๒ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๘.๐๐/๘ คน **เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม** ระดับดีมากร้อยละ ๕๐.๐๐/๕๐ คน ระดับดีร้อยละ ๔๒.๐๐/๔๒ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๘.๐๐/๘ คน

**ด้านที่ ๒ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** ประชาชนผู้มารับบริการเห็นว่าอยู่ในระดับที่ดีมาก มากที่สุดเช่นกัน ได้แก่ **ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน** ระดับดีมากร้อยละ ๖๑.๐๐/๖๑ คน ระดับดีร้อยละ ๒๘.๐๐/๒๘ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๑๑.๐๐/๑๑ คน **ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว** ระดับดีมากร้อยละ ๕๓.๐๐/๕๓ คน ระดับดีร้อยละ ๔๕.๐๐/๔๕ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๒.๐๐/๒ คน **มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน** ระดับดีมากร้อยละ ๕๒.๐๐/๕๒ คน ระดับดีร้อยละ ๔๒.๐๐/๔๒ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๖.๐๐/๖ คน

**ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าประชาชนผู้มาขอรับบริการก็มีความเห็นไปในทางเดียวกันคือ ระดับดีมาก มีคะแนนมากที่สุด ได้แก่ **การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มที่นั่งรอรับบริการ** ระดับดีมากร้อยละ ๕๘.๐๐/๕๘ คน ระดับดีร้อยละ ๓๘.๐๐/๓๘ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๔.๐๐/๔ คน **มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ** ระดับดีมากร้อยละ ๕๐.๐๐/๕๐ คน ระดับดีร้อยละ ๔๒.๐๐/๔๒ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๘.๐๐/๘ คน **อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย** ระดับดีมากร้อยละ ๕๔.๐๐/๕๔ คน ระดับดีร้อยละ ๔๔.๐๐/๔๔ คน ระดับพอใช้ร้อยละ ๒.๐๐/๒ คน

## สรุป

ในภาพรวมของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่พริก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗๘ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๔๓  
ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๙ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๒ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ  
๓๕.๙๗ ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๙๔ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๒๒ ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๘๗  
ในระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ ๙.๙๐ และไม่มีความคิดเห็นในเรื่องของการปรับปรุง  
มีความพึงพอใจร้อยละ ๑๐๐

\*\*\*\*\*

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ของเทศบาลตำบลแม่พริก

\*\*\*\*\*

เทศบาลตำบลแม่พริก ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่พริก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ และความกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ○ ที่เลือก

ส่วนที่ ๑ : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

๑. เพศ     ชาย     หญิง
๒. อายุ     ต่ำกว่า ๓๐ ปี     ๓๑-๔๐ ปี     ๔๑-๕๐ ปี     มากกว่า ๕๐ ปี
๓. การศึกษา     ประถมศึกษา     มัธยมศึกษา     ปวช./ปวส.    ปริญญาตรี
๔. อาชีพ     เกษตรกร     ค้าขาย     รับจ้าง     รับราชการ     ธุรกิจส่วนตัว
- นักเรียน/นักศึกษา     อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ ๒ : เรื่องที่ขอรับบริการ

<input type="radio"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	<input type="radio"/> การจดทะเบียนพาณิชย์
<input type="radio"/> การขอเช่าตุ๊กต่องวงจรวัด	<input type="radio"/> การชำระภาษีป้าย
<input checked="" type="radio"/> สวัสดิการผู้สูงอายุ/ผู้พิการ/ผู้ป่วยเอดส์/เด็กแรกเกิด	<input type="radio"/> การขอใช้วัสดุ/อุปกรณ์
<input type="radio"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	<input type="radio"/> การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน
<input type="radio"/> การจดทะเบียนพาณิชย์	<input type="radio"/> การชำระภาษีบำรุงท้องที่
<input type="radio"/> การชำระภาษีป้าย	<input type="radio"/> การขอใช้ WiFi
<input type="radio"/> อื่นๆ.....	

ส่วนที่ ๓ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
<b>๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>				
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	✓	✓		
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	✓			
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	✓			
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม		✓		
<b>๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>				
๒.๑ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน		✓		
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว		✓		
๒.๓ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน			✓	
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่มที่นักรอรับบริการ	✓			
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ		✓		
๓.๓ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย		✓		

ส่วนที่ ๔: ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลแม่พริกควรปรับปรุงด้านใด (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม