



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ชม ๕๓๔๐๑/๙๔๒

วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่อาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแม่อาย

សំណើលីន

ตามที่เทศบาลตำบลแม่อาย ได้จัดให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ ณ จุดบริการของหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับการบริการที่ดีเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ฉะนั้นการสำรวจความพึงพอใจ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อให้ทราบถึงจุดบกพร่องเกิดการพัฒนาและปรับปรุงด้านการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ข้อเท็จจริง

บัดนี้ งานประชาสัมพันธ์ สำนักปลัดเทศบาล ได้จัดทำสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการต่าง ๆ เทศบาลตำบลแม่อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนี้

๑. ประชาชนต้องแบบสำรวจผ่านระบบออนไลน์ทาง Google ฟอร์ม

แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ของ หต. แม่อาย จังหวัดเชียงใหม่

<https://forms.gle/dSFr7neeGYHMT0L7>



๒. ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการและตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๓ คน  
๓. แบ่งเป็น เพศชาย ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๓  
เพศหญิง ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๗

๔. ผลสำรวจความพึงพอใจแยกเป็นหัวข้อต่าง ๆ

หัวข้อแบบสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ (คิดเป็นร้อยละ)				
	พอใจ มาก	พอใจ	ค่อนข้าง พอใจ	เฉย ๆ	ไม่ พอใจ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนต่อหน่วยผู้ให้บริการ					
ความชัดเจนในการอธิบายขั้นแรกและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	๘๐.๕๓	๑๙.๔๖	-	-	-
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ยุ่งยาก	๗๔.๓๓	๒๕.๖๖	-	-	-
ความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	๖๕.๔๘	๓๔.๕๗	-	-	-
การให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	๘๐.๕๓	๒๒.๐๐	-	-	-
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นกันเอง	๗๔.๓๓	๒๕.๗๗	-	-	-
แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	๖๙.๐๒	๓๐.๐๘	-	-	-
มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	๗๔.๗๖	๒๐.๓๔	-	-	-
มีความรู้ความสามารถในการบริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	๗๖.๙๙	๒๒.๑๒	-	-	-
มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน	๘๐.๕๓	๑๘.๕๕	-	-	-
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความเหมาะสมในการเดินทางมารับบริการ	๖๔.๖๐	๓๓.๖๒	๑.๗๖	-	-
ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องจัดกิจกรรม ห้องพัก	๖๗.๒๕	๓๑.๔๕	๐.๘๘	-	-
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือ	๖๗.๒๕	๒๙.๒๐	๓.๕๓	-	-
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความเข้าใจชัดเจน	๘๗.๖๑	๑๑.๕๐	๐.๘๘	-	-
ความสะอาดของสถานที่โดยรวม	๗๗.๘๗	๑๙.๔๖	๒.๖๕	-	-
ความปลอดภัยของสถานที่	๗๗.๘๗	๒๒.๑๒	-	-	-

สรุปผลประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อเทศบาลตำบลแม่อาย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

คิดเป็น ๘๔.๓๗ %

#### ๔. ข้อเสนอแนะ

- ประชาชนต้องการให้เพิ่มจุดทิ้งขยะอันตราย
- ต้องการให้เทศบาลจัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้พิการ
- ต้องการให้ปรับปรุงเครื่องออกกำลังกาย ที่ห้องฟิตเนส เนื่องจากชำรุดค่อนข้างหลายเครื่อง
- ให้มีกริ่งขอความช่วยเหลือในห้องน้ำ เพื่อช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินได้

#### ข้อพิจารณา

๑. จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดพิจารณา
๒. เห็นควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินให้ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วถัน

ภูษา

(นางสาวภูษานิษฐ์ วิวัฒน์ชัยพร)

นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

ณ

(นางเดือนเพ็ญ อินตีชาก้าว)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

C

(นางสาววิสุลัดดา ทรายคำ)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ณ

(นายพิรุณ คงชัยสุวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลแม่อาย

M

ส.ต.อ.

(ณรงค์ บดิปัญญาพัฒน์)

ปลัดเทศบาลตำบลแม่อาย

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่อาย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

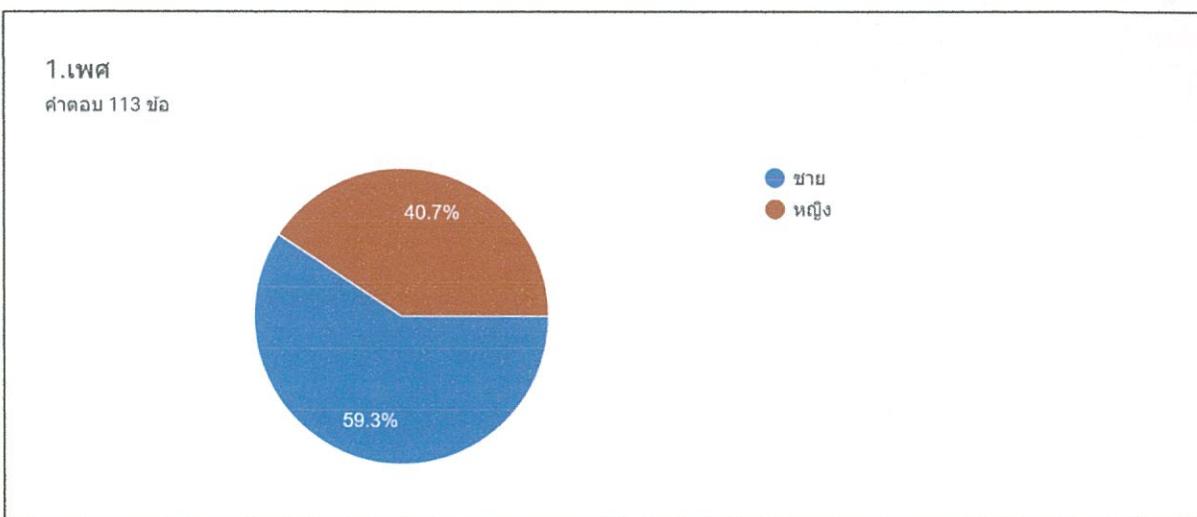
\*\*\*\*\*

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

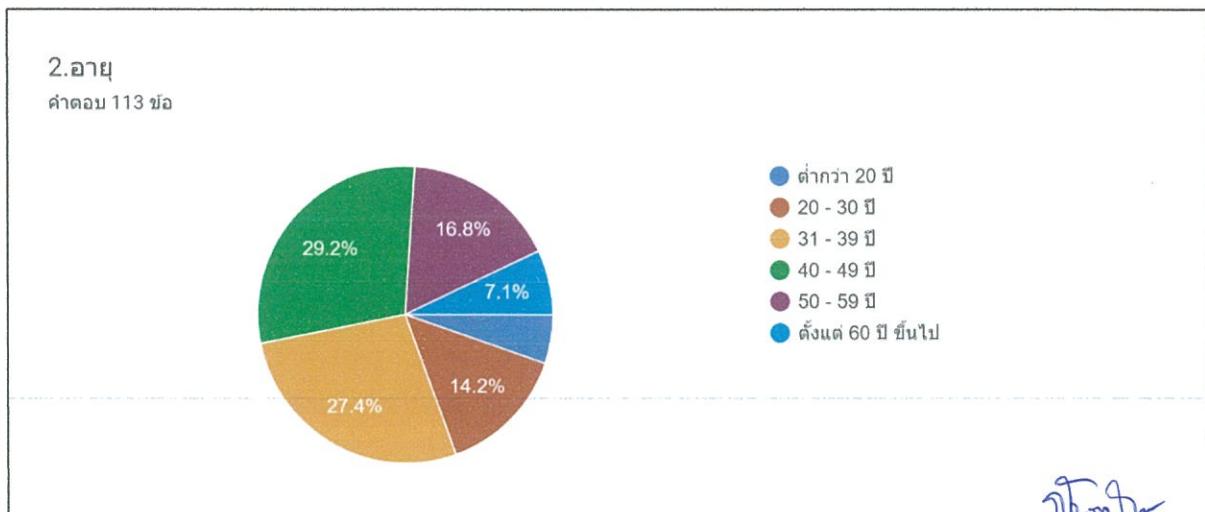
๑.๑ ผู้ตอบแบบสำรวจ

ประชาชนที่ร่วมมารับบริการ และตอบแบบสำรวจ จำนวน ๑๑๓ คน

๑.๒ เพศ ชาย ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓  
หญิง ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗



๑.๓ อายุ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๔  
๒๐ - ๓๐ ปี ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔  
๓๑ - ๓๙ ปี ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๗  
๔๐ - ๔๙ ปี ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕  
๕๐ - ๕๙ ปี ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๘  
ตั้งแต่ ๖๐ ปี ขึ้นไป ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑

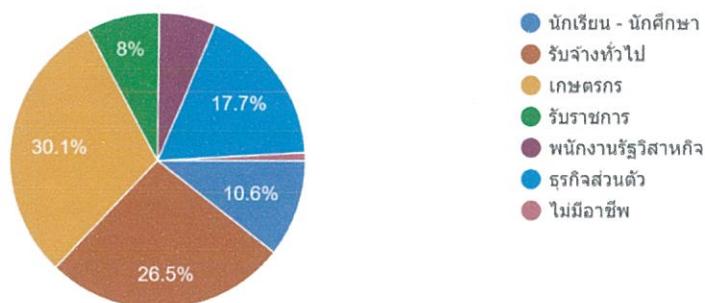


(นายสกานันท์ วิรัฒน์ชัยพร)  
นักประชาสัมพันธ์สังกัดเทศบาล

แม่อาย

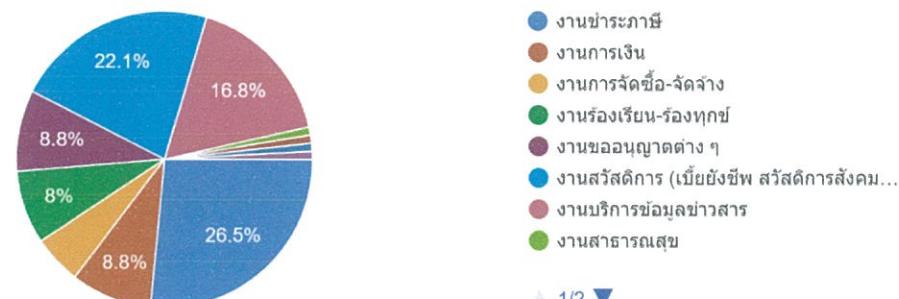
๑.๔ อาชีพ นักเรียน – นักศึกษา รับจ้างทั่วไป	๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗
เกษตรกร	๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕
รับราชการ	๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๑
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘
ธุรกิจส่วนตัว	๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒
อื่น ๆ	๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๗
	๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๙

3.อาชีพ  
คัดตอบ 113 ข้อ



๑.๕ งานที่ติดต่อ

4.งานที่ติดต่อ  
คัดตอบ 113 ข้อ

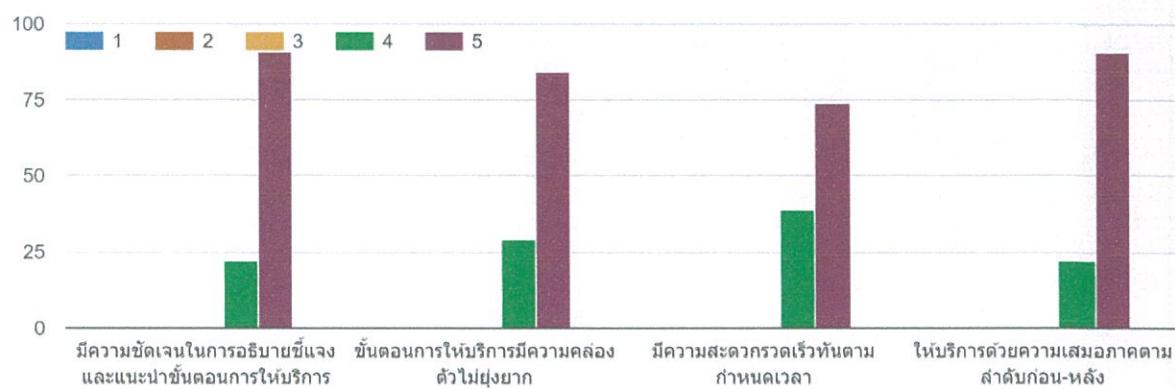


▲ 1/2 ▼

วิภาณี  
(นางสาวกัทรานิษฐ์ วิภาณีชัยพร)  
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

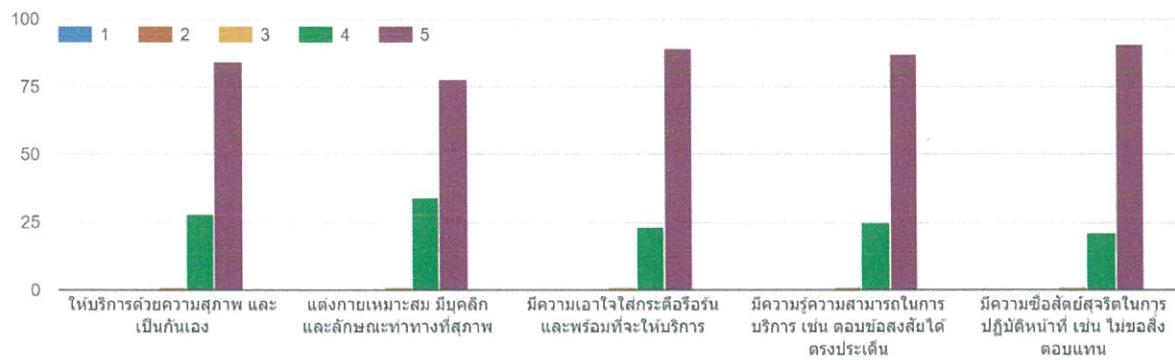
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ  
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนต่อหน่วยผู้ให้บริการ

ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนต่อหน่วยผู้ให้บริการ



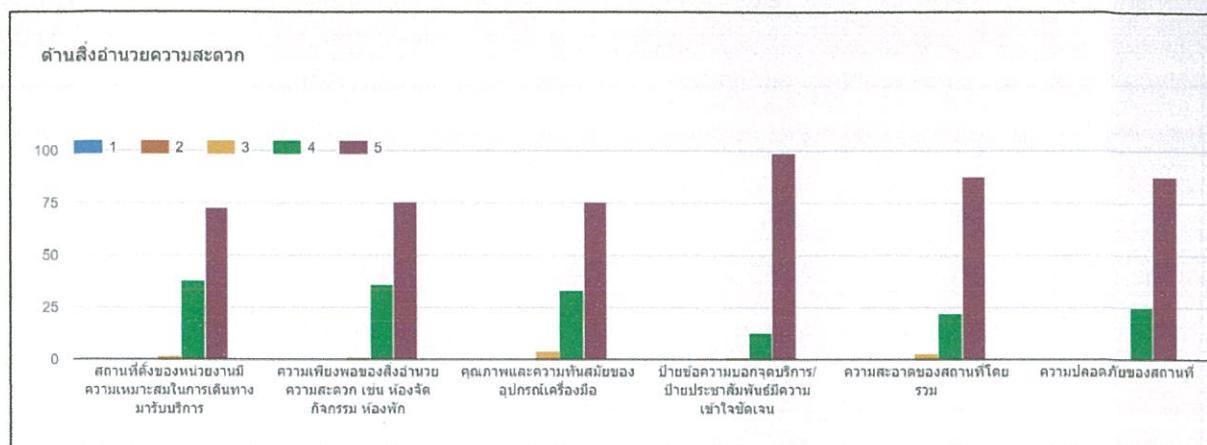
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



(นางสาวกานันธ์ วิวัฒน์ชัยพร)  
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

## ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก



สรุปผลประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อเทศบาลตำบลแม่ออย ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔  
คิดเป็น ๙๕.๓๗ %

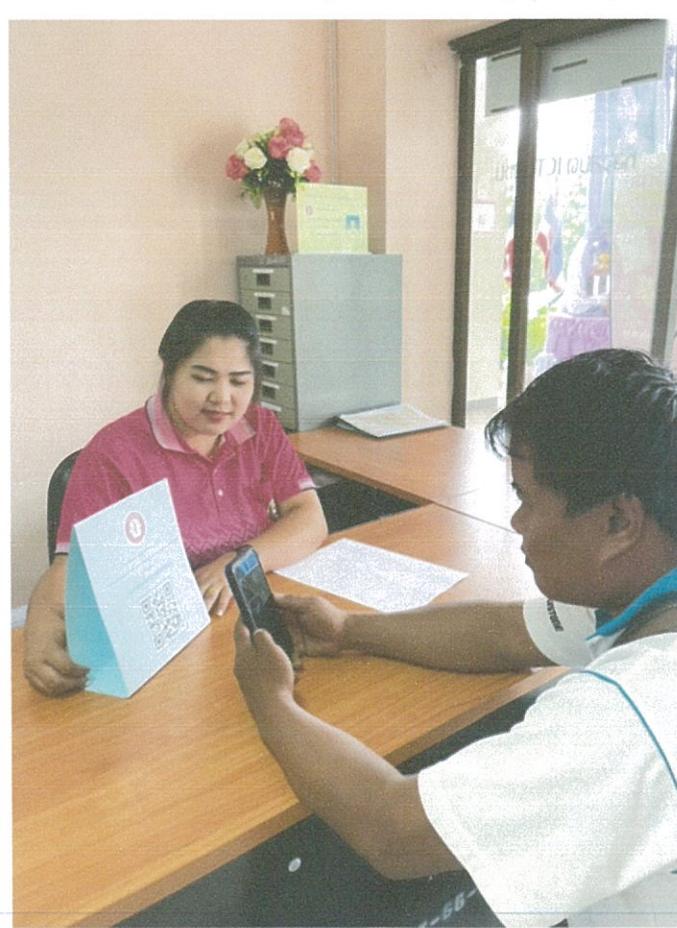
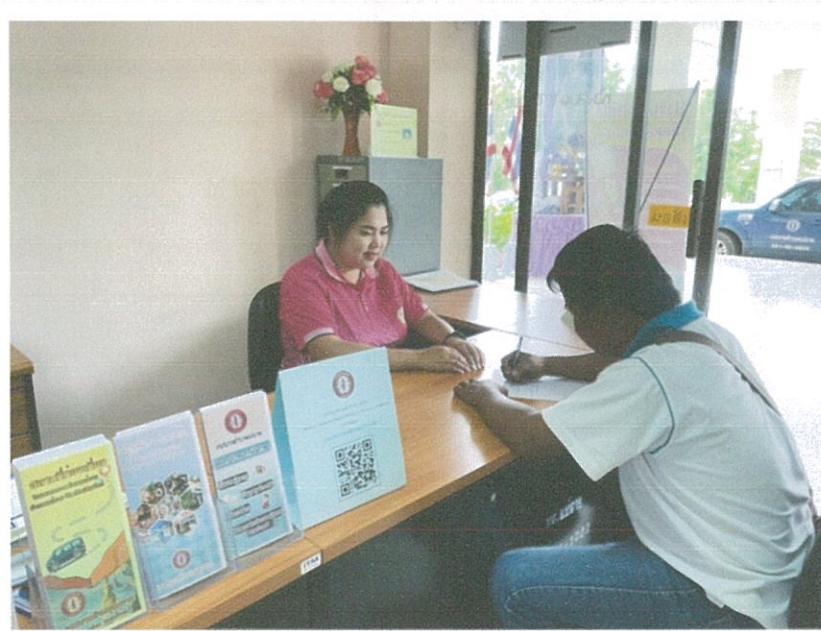
## ข้อเสนอแนะ

๑. ต้องการให้มีห้องน้ำสำหรับคนพิการ
๒. อยากให้เพิ่มจุดทิ้งขยะอันตราย
๓. ให้มีกรีงขอความช่วยเหลือในห้องน้ำ เพื่อช่วยเหลือกรณีฉุกเฉินได้
๔. ต้องการให้ปรับปรุงเครื่องออกกำลังกาย ที่ห้องฟิตเนส เนื่องจากมีชำรุดค่อนข้างหลายเครื่อง ขอบคุณค่ะ

\*\*\*\*\*

วีณา  
(นางสาววีราณิษฐ์ วิวัฒน์ชัยพร)  
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

## การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ



รักษา

(นางสาวกัทรานิษฐ์ วิวัฒน์ชัยพร)  
นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ