



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของผู้มาติดต่อราชการ

ประจำปีงบประมาณ 2564

ของ

เทศบาลตำบลมะเอี๊ยะ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ประจำปี 2564

## แบบรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1.งานด้านขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.45	95.65	95.36	97.36	96.32	96.03
2.งานด้านทะเบียนพาณิชย์	94.36	93.23	94.82	95.35	96.23	94.80
3.งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	96.56	95.36	97.23	96.36	97.03	96.55
4.งานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี	94.23	97.32	95.41	95.39	96.56	95.76
5.งานด้านพัฒนาชุมชน	96.65	96.56	98.92	97.36	96.23	97.13
6.งานด้านอื่นๆ	95.35	96.36	96.78	98.99	97.32	96.96
<b>รวม</b>	<b>95.43</b>	<b>95.73</b>	<b>96.42</b>	<b>96.80</b>	<b>96.62</b>	<b>96.20</b>

ขอเสนอแนะ เพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลมะเอี๊ยะ ควรปรับปรุงด้านใด

- |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง<br><input checked="" type="checkbox"/> งานด้านทะเบียนพาณิชย์<br><input type="checkbox"/> งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย | <input type="checkbox"/> งานด้านรายได้หรือภาษี<br><input type="checkbox"/> งานด้านพัฒนาชุมชน<br><input type="checkbox"/> งานด้านอื่นๆ..... |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมะเอี อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมะเอี อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ดพบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมะเอี ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลมะเอี อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ(Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมะเอี อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า งานให้บริการด้านทะเบียนพาณิชย์มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลมะเอี ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลมะเอี อำเภอรวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลมะเอี ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กรฯ 7) การปฏิบัติตามแผน และการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลมะเอี

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ประเภทของการขอใช้บริการ

- งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- งานด้านทะเบียนพาณิชย์
- งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านรายได้หรือภาษี
- งานด้านพัฒนาชุมชน
- งานด้านอื่นๆ.....

2. เพศ

- ชาย
- หญิง
- อายุ.....ปี

3. อาชีพ

- เกษตรกรรม
- รับจ้างทั่วไป
- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- ค้าขาย/อาชีพอิสระ
- นักเรียน/นักศึกษา
- ว่างงาน
- อื่นๆ (ระบุ).....

4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย
- อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

- ไม่มีรายได้
- 1 - 5,000 บาท
- 5,001 - 10,000 บาท
- 10,001- 15,000 บาท
- 15,001- 20,000 บาท
- 20,001 บาทขึ้นไป

6. ปีงบประมาณ พ.ศ. 256๔ ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด

- 1-5 ครั้ง/ปี
- 6 -10 ครั้ง/ปี
- 11-15 ครั้ง/ปี
- มากกว่า 15 ครั้ง/ปี

7. ช่วงเวลาในการขอรับบริการ

- 08.30 - 10.00 น.
- 10.01 - 12.00 น.
- 12.01 - 14.00 น.
- 14.01 น. - ปิดทำการ
- อื่นๆ (ระบุ).....

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ**  
**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ					
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลมะเี ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- งานด้านการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- งานด้านทะเบียนพาณิชย์
- งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- งานด้านรายได้หรือภาษี
- งานด้านพัฒนาชุมชน
- งานด้านอื่นๆ.....

**ปัญหา/ข้อเสนอแนะ**.....  
 .....  
 .....  
 .....