



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

ของ

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอปง จังหวัดพะเยา

เทศบาลตำบลแม่ยม
อำเภอปง จังหวัดพะเยา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา นี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยม ซึ่งได้รับการบริการงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ศึกษาค้นหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยม โดยการประเมินความพึงพอใจ ณ จุดบริการ และการสุ่มตัวอย่างจากประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแม่ยมตามโครงการเทศบาลบริการเคลื่อนที่ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวนผู้ประเมินความพึงพอใจทั้งสิ้น ๑๙๑ คน

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลแม่ยมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลแม่ยมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ($X = ๔.๓๓$) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๙
๒. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ($X = ๔.๔๑$) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๔
๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ($X = ๔.๔๗$) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๓
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ($X = ๔.๕๐$) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๕

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริการของเทศบาลตำบลแม่ยม ในภาพรวม อยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ($X = ๔.๔๓$) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๖

ทั้งนี้ ยังมีการให้บริการที่สมควรนำไปวิเคราะห์ แก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยมต่อไป ดังนี้

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว
๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
๓. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ
๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ
๕. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ
๖. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ
๗. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ
๘. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ
๙. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย
๑๐. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐
เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา นี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยม ซึ่งได้รับการบริการงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชนและแนวทางการพัฒนา การให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยม โดยผู้รับบริการทำการประเมิน ณ จุดบริการ และวิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลแม่ยม ตามโครงการเทศบาลบริการเคลื่อนที่ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จำนวนประชาชนผู้ขอรับบริการตอบแบบแบบสำรวจความพึงพอใจทั้งสิ้น จำนวน ๑๙๑ คน

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้เสียต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลแม่ยม มีระดับความพึงพอใจ ๕ ระดับ คือ พอใจ ค่อนข้างพอใจ เฉยๆ ไม่ค่อยพอใจ ไม่พอใจ

ค่าเฉลี่ยในการประเมินมีความหมาย ดังนี้

๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง พอใจ

๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง ค่อนข้างพอใจ

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง เฉยๆ

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง ไม่ค่อยพอใจ

๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง ไม่พอใจ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศของผู้ตอบแบบสำรวจ

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น ๑๗๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๐

จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๙๐

เป็นชาย ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๖๖

เป็นหญิง ๑๐๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๓๔

๒. อายุของผู้ตอบแบบสำรวจ

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๓

จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๓๗

ต่ำกว่า ๒๖ ปี จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๕

๒๖ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๘

๖๐ ปี ขึ้นไป จำนวน ๔๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๗

๓. ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสำรวจ

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๑๖๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๘๖
จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๒๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๑๔
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	จำนวน ๙๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕๖.๗๑
มัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน ๓๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๐.๑๒
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	จำนวน ๒๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๗.๖๘
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔.๘๘
ปริญญาตรี	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๖๑

๔. อาชีพของผู้ตอบแบบสำรวจ

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๑๕๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๐.๖๓
จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๓๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๙.๓๗
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๙๕
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	จำนวน ๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙.๐๙
เกษตรกร/ประมง	จำนวน ๑๐๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๗๐.๑๓
พนักงานบริษัท	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๕.๑๙
นักเรียน/นักศึกษา	จำนวน ๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑.๙๕
อื่น ๆ	จำนวน ๑๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๖๙

๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสำรวจ

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๑๖๓ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘๕.๓๔
จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๒๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๔.๖๖
ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท	จำนวน ๑๑๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๙.๕๔
๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท	จำนวน ๓๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๘.๔๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๑๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๑๑.๖๖
๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐
๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๐๐

๖. งานที่มาติดต่อขอรับบริการ

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๑๒๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๓.๘๗
จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๖๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๖.๑๓
งานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน	จำนวน ๗๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๖๓.๙๓
งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้	จำนวน ๒๗ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๒.๑๓
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	จำนวน ๑๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๘.๒๐
งานเคหะและชุมชน	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ	๐.๘๒
งานบริหารทั่วไป (ธุรการ) ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน ๖ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔.๙๒

๗. จำนวนการขอรับบริการโดยเฉลี่ยต่อปี

จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๑๘๒ คน	คิดเป็นร้อยละ	๙๕.๒๙
จำนวนผู้ไม่ตอบแบบสำรวจ ทั้งสิ้น	๙ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔.๗๑
น้อยกว่า ๓ ครั้ง ต่อปี	จำนวน ๔๐ คน	คิดเป็นร้อยละ	๒๑.๙๘
๓ ถึง ๕ ครั้ง ต่อปี	จำนวน ๗๔ คน	คิดเป็นร้อยละ	๔๐.๖๖
มากกว่า ๕ ครั้ง ต่อปี	จำนวน ๖๘ คน	คิดเป็นร้อยละ	๓๗.๓๖

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย X	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
	พอใจ (๕)		ค่อนข้างพอใจ (๔)		เฉย ๆ (๓)		ไม่ค่อยพอใจ (๒)		ไม่พอใจ (๑)					
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ														
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๙๖	๕๔.๕๕	๖๙	๓๙.๒๐	๑๐	๕.๖๘	๐	๐.๐๐	๑	๐.๕๗	๔.๔๗	๐.๖๖	๘๙.๔๓	ค่อนข้างพอใจ
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙๕	๕๕.๕๖	๖๕	๘.๐๑	๑๑	๖.๔๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔.๓๖	๐.๖๒	๘๗.๒๗	ค่อนข้างพอใจ
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๙๐	๕๒.๐๒	๖๙	๓๙.๘๘	๑๑	๖.๓๖	๒	๑.๑๖	๑	๐.๕๘	๔.๓๔	๐.๗๒	๘๖.๘๒	ค่อนข้างพอใจ
๔. การจัดลำดับการให้บริการ	๘๗	๕๑.๔๘	๖๗	๓๙.๖๔	๑๔	๘.๒๘	๑	๐.๕๙	๐	๐.๐๐	๔.๒๔	๐.๖๗	๘๔.๘๙	ค่อนข้างพอใจ
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๑	๕๔.๔๙	๖๒	๓๗.๑๓	๑๓	๗.๗๘	๑	๐.๖๐	๐	๐.๐๐	๔.๒๒	๐.๖๗	๘๔.๕๔	ค่อนข้างพอใจ
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๐๐	๕๙.๕๒	๖๓	๓๗.๕๐	๕	๒.๙๘	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔.๓๖	๐.๕๕	๘๗.๑๖	ค่อนข้างพอใจ
รวม	๕๕๙	๕๒.๙๔	๓๙๕	๓๗.๔๑	๖๔	๖.๐๖	๔	๐.๓๘	๒	๐.๑๙	๔.๓๓	๐.๖๕	๘๖.๖๙	ค่อนข้างพอใจ
ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ														
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๘๗	๕๒.๔๑	๖๗	๔๐.๓๖	๑๒	๗.๒๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔.๓๐	๐.๖๓	๘๙.๐๔	ค่อนข้างพอใจ
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม ความสะดวก และเพียงพอ	๙๘	๕๖.๙๘	๖๕	๓๗.๗๙	๙	๕.๒๓	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔.๕๒	๐.๖๐	๙๓.๖๑	ค่อนข้างพอใจ
รวม	๑๘๕	๕๓.๗๘	๑๓๒	๓๘.๓๗	๒๑	๖.๑๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๔.๔๑	๐.๖๑	๘๘.๑๔	ค่อนข้างพอใจ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ย X	S.D.	ร้อยละ	ระดับ
	พอใจ (๕)		ค่อนข้างพอใจ (๔)		เฉย ๆ (๓)		ไม่ค่อยพอใจ (๒)		ไม่พอใจ (๑)					
	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ				
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ														
๑. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๑๑๑	๖๒.๑๐	๖๓	๓๕.๒๐	๓	๑.๖๘	๑	๐.๕๖	๑	๐.๗๙	๔.๕๘	๐.๖๒	๙๑.๕๑	ค่อนข้างพอใจ
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๑๑๐	๖๒.๑๕	๖๑	๓๔.๔๖	๕	๒.๘๒	๑	๐.๓๘	๐	๐.๐๐	๔.๕๓	๐.๕๘	๙๐.๖๒	ค่อนข้างพอใจ
๓. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	๑๐๓	๕๙.๕๔	๖๐	๓๔.๖๘	๙	๕.๒๐	๑	๐.๕๘	๐	๐.๐๐	๔.๓๘	๐.๖๒	๘๗.๖๐	ค่อนข้างพอใจ
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๔	๕๘.๗๖	๖๕	๓๖.๗๒	๖	๓.๓๙	๒	๑.๑๓	๐	๐.๐๐	๔.๔๘	๐.๖๒	๘๙.๖๑	ค่อนข้างพอใจ
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๑๐๔	๖๐.๑๒	๕๙	๓๔.๑๐	๗	๔.๐๕	๑	๐.๕๘	๒	๑.๑๖	๔.๓๖	๐.๗๑	๘๗.๒๖	ค่อนข้างพอใจ
รวม	๕๓๒	๔๙.๕๓	๓๐๘	๒๘.๖๘	๓๐	๒.๗๙	๖	๐.๕๖	๓	๐.๖๓	๔.๔๗	๐.๖๓	๗๔.๗๓	ค่อนข้างพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก														
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๗๒	๕๗.๑๔	๕๑	๔๐.๔๘	๓	๒.๓๘	๑	๐.๗๙	๐	๐.๐๐	๔.๔๓	๐.๖๔	๙๐.๑๗	พอใจ
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ฯ	๖๙	๕๔.๗๖	๕๔	๔๒.๘๖	๓	๓.๓๘	๑	๐.๗๙	๐	๐.๐๐	๔.๕๕	๐.๖๒	๙๒.๔๙	ค่อนข้างพอใจ
๓. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	๔๘	๓๘.๑๐	๗๓	๕๗.๙๔	๕	๓.๙๗	๐	๐.๐๐	๑	๐.๗๙	๔.๔๕	๐.๖๗	๙๐.๖๔	ค่อนข้างพอใจ
๔. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ	๕๓	๔๒.๐๖	๖๕	๕๑.๕๙	๖	๔.๗๖	๒	๑.๕๙	๑	๐.๗๙	๔.๔๓	๐.๖๒	๙๐.๑๗	ค่อนข้างพอใจ
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖๕	๕๑.๕๙	๕๗	๔๕.๒๔	๓	๒.๓๘	๓	๒.๓๘	๑	๐.๗๙	๔.๕๖	๐.๕๙	๙๒.๗๒	ค่อนข้างพอใจ
๖. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๖๐	๔๗.๖๒	๖๒	๔๙.๒๑	๓	๒.๓๘	๑	๐.๗๙	๑	๐.๗๙	๔.๕๕	๐.๕๕	๙๒.๖๐	ค่อนข้างพอใจ
๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๖๒	๔๙.๒๑	๖๓	๕๐.๐๐	๑	๐.๗๙	๐	๐.๐๐	๑	๐.๗๙	๔.๕๕	๐.๕๘	๙๒.๔๙	ค่อนข้างพอใจ
รวม	๔๒๗	๔๘.๔๑	๔๒๕	๔๘.๑๙	๒๔	๒.๗๒	๘	๐.๙๑	๕	๐.๕๗	๔.๕๐	๐.๖๑	๙๐.๐๕	ค่อนข้างพอใจ
รวมทั้งสิ้น	๑,๑๖๙	๔๖.๓๙	๑,๑๙๘	๔๗.๕๔	๑๑๘	๔.๖๘	๒๘	๑.๑๑	๑๖	๐.๖๓	๔.๔๓	๐.๖๓	๘๗.๓๖	ค่อนข้างพอใจ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบล
แม่ยมพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลแม่ยมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ”
($X = ๔.๓๓$) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๙

๒. ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ
“ค่อนข้างพอใจ” ($X = ๔.๔๑$) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๑๔

๓. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ”
($X = ๔.๔๗$) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๗๓

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ”
($X = ๔.๕๐$) ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๕

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริการของ
เทศบาลตำบลแม่ยม ในภาพรวม อยู่ในระดับ “ค่อนข้างพอใจ” ($X = ๔.๔๓$) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๖

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวม ยังปรากฏว่ามีประชาชนผู้รับบริการหรือผู้มีส่วน
ได้เสีย แสดงความคิดเห็นในระดับ “ไม่พอใจ” สมควรนำไปวิเคราะห์ แก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ยมต่อไป ในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว จำนวน ๑ คน
คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๗

๒. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ จำนวน ๑ คน
คิดเป็นร้อยละ ๐.๕๘

๓. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ จำนวน ๑ คน
คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙

๔. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ
 ฯลฯ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๖

๕. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ จำนวน ๑ คน
คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙

๖. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ จำนวน ๑ คน
คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙

๗. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ
๐.๗๙

๘. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ จำนวน
๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙

๙. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย จำนวน
๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๙

๑๐. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ จำนวน ๑ คน คิดเป็น
ร้อยละ ๐.๗๙

ภาคผนวก

- แบบประเมินความพึงพอใจ
- ตัวอย่างผลประเมินความพึงพอใจ



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐)

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา

งานบริการ งานเคหะและชุมชน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง
๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๒๖ ปี ๒. ๒๖ - ๕๙ ปี ๓. ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น
๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. ๔. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
๕. ปริญญาตรี ๕. สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพประจำ ๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๒. ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
๓. เกษตรกรรม/ประมง ๔. พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง
๕. นักเรียน/นักศึกษา ๖. อื่น ๆ
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑. ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท ๒. ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท
๓. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ ๔. ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
๕. ๒๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป
๖. ท่านไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี ๑. ต่ำกว่า ๓ ครั้งต่อปี ๒. ๓ - ๕ ครั้งต่อปี ๓. มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. การจัดลำดับการให้บริการ					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม ความสะดวก และเพียงพอ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย น้ำดื่ม ฯ					
๓. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๖. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ.....
.....
.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา
โทร. ๐๕๔๔๓๐๙๑๙ โทรสาร ๐๕๔๔๓๐๙๒๐
เว็บไซต์ www.maeyom.go.th



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐)

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอโป่ง จังหวัดพะเยา

งานบริการ งานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง
๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๒๖ ปี ๒. ๒๖ - ๕๕ ปี ๓. ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น
 ๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. ๔. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ๕. ปริญญาตรี ๕. สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพประจำ ๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๒. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 ๓. เกษตรกรรม/ประมง ๔. พนักงานบริษัท /ลูกจ้าง
 ๕. นักเรียน/นักศึกษา ๖. อื่น ๆ
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑. ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท ๒. ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท
 ๓. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ ๔. ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
 ๕. ๒๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป
๖. ท่านไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
 ๑. ต่ำกว่า ๓ ครั้งต่อปี ๒. ๓ - ๕ ครั้งต่อปี ๓. มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. การจัดทำบัตรการให้บริการ					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม ความสะดวก และเพียงพอ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย น้ำดื่ม ฯ					
๓. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๖. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ.....
.....
.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา
โทร. ๐๕๔๔๓๐๙๑๙ โทรสาร ๐๕๔๔๓๐๙๒๐
เว็บไซต์ www.maeyom.go.th



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐)

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอปง จังหวัดพะเยา

งานบริการ งานบริหารทั่วไป(ธุรการ) ข้อมูลข่าวสาร

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง
๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๒๖ ปี ๒. ๒๖ - ๕๙ ปี ๓. ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น
๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. ๔. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
๕. ปริญญาตรี ๕. สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพประจำ ๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๒. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
๓. เกษตรกรรม/ประมง ๔. พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง
๕. นักเรียน/นักศึกษา ๖. อื่น ๆ
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑. ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท ๒. ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท
๓. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ ๔. ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
๕. ๒๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป
๖. ท่านไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี ๑. ต่ำกว่า ๓ ครั้งต่อปี ๒. ๓ - ๕ ครั้งต่อปี ๓. มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. การจัดลำดับการให้บริการ					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม ความสะดวก และเพียงพอ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย น้ำดื่ม ฯ					
๓. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๖. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา
 โทร. ๐๕๔๔๓๐๙๑๙ โทรสาร ๐๕๔๔๓๐๙๒๐
 เว็บไซต์ www.maeyom.go.th

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย มุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย น้ำดื่ม ฯ					
๓. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๖. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ.....
.....
.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา
โทร. ๐๕๔๔๓๐๙๑๙ โทรสาร ๐๕๔๔๓๐๙๒๐
เว็บไซต์ www.maeyom.go.th



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐)

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา

งานบริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

- ๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง
- ๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๒๖ ปี ๒. ๒๖ - ๕๙ ปี ๓. ๖๐ ปีขึ้นไป
- ๓. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น
- ๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. ๔. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
- ๕. ปริญญาตรี ๕. สูงกว่าปริญญาตรี
- ๔. อาชีพประจำ ๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๒. ค่าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
- ๓. เกษตรกรรม/ประมง ๔. พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง
- ๕. นักเรียน/นักศึกษา ๖. อื่น ๆ
- ๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑. ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท ๒. ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท
- ๓. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ ๔. ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
- ๕. ๒๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป
- ๖. ท่านไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
- ๑. ต่ำกว่า ๓ ครั้งต่อปี ๒. ๓ - ๕ ครั้งต่อปี ๓. มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. การจัดลำดับการให้บริการ					
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม ความสะดวก และเพียงพอ					

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย น้ำดื่ม ฯ					
๓. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ					
๖. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ.....
.....
.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอบึง จังหวัดพะเยา
โทร. ๐๕๔๔๓๐๙๑๙ โทรสาร ๐๕๔๔๓๐๙๒๐
เว็บไซต์ www.maeyom.go.th



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐)

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอลำปาง จังหวัดพะเยา

งานบริการ งานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง
๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๒๖ ปี ๒. ๒๖ - ๕๕ ปี ๓. ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น
๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. ๔. อนุปริญญา/ปวส./ปวท. ๕. ปริญญาตรี
๔. อาชีพประจำ ๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๒. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
๓. เกษตรกรรม/ประมง ๔. พนักงานบริษัท /ลูกจ้าง
๕. นักเรียน/นักศึกษา ๖. อื่น ๆ
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑. ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท ๒. ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท
๓. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ ๔. ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
๕. ๒๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป
๖. ท่านไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี ๑. ต่ำกว่า ๓ ครั้งต่อปี ๒. ๓ - ๕ ครั้งต่อปี ๓. มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว		/			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ		/			
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ		/			
๔. การจัดลำดับการให้บริการ					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน			/		
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ		/			
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย		/	/		
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม ความสะดวก และเพียงพอ		/	/		

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		✓			
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	✓				
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		✓			
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขข้อปัญหาได้		✓			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	✓				
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ		✓			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ			✓		
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย น้ำดื่ม ฯ			✓		
๓. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ		✓			
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ		✓			
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		✓			
๖. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		✓			
๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้		✓			

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอปาง จังหวัดพะเยา
 โทร. ๐๕๔๔๓๐๙๑๙ โทรสาร ๐๕๔๔๓๐๙๒๐
 เว็บไซต์ www.maeyom.go.th



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐)

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอกอง จังหวัดพะเยา

งานบริการ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง
๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๒๖ ปี ๒. ๒๖ - ๕๕ ปี ๓. ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น
 ๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. ๔. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ๕. ปริญญาตรี ๕. สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพประจำ ๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๒. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 ๓. เกษตรกรรม/ประมง ๔. พนักงานบริษัท / ลูกจ้าง
 ๕. นักเรียน/นักศึกษา ๖. อื่น ๆ
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑. ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท ๒. ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท
 ๓. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ ๔. ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
 ๕. ๒๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป
๖. ท่านไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี ๑. ต่ำกว่า ๓ ครั้งต่อปี ๒. ๓ - ๕ ครั้งต่อปี ๓. มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ		✓			
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว		✓			
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ		✓			
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ			✓		
๔. การจัดลำดับการให้บริการ			✓		
๕. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน		✓			
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ		✓			
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย		✓			
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม ความสะดวก และเพียงพอ		✓			

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		/			
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		/			
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		/			
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้		/			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ		/			
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ			/		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ			/		
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย น้ำดื่ม ฯ			/		
๓. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ		/			
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ		/			
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		/			
๖. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		/			
๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้		/			

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอปาง จังหวัดพะเยา
 โทร. ๐๕๔๔๓๐๙๑๙ โทรสาร ๐๕๔๔๓๐๙๒๐
 เว็บไซต์ www.maeyom.go.th



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐)

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอป่าซาง จังหวัดพะเยา

งานบริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. เพศ
 ๑. ชาย
 ๒. หญิง
๒. อายุ
 ๑. ต่ำกว่า ๒๖ ปี
 ๒. ๒๖ - ๕๕ ปี
 ๓. ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
 ๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า
 ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น
 ๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.
 ๔. อนุปริญญา/ปวส./ปวท.
 ๕. ปริญญาตรี
 ๕. สูงกว่าปริญญาตรี
๔. อาชีพประจำ
 ๑. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 ๒. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 ๓. เกษตรกรรม/ประมง
 ๔. พนักงานบริษัท /ลูกจ้าง
 ๕. นักเรียน/นักศึกษา
 ๖. อื่น ๆ
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 ๑. ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท
 ๒. ๓,๐๐๑ - ๕,๐๐๐ บาท
 ๓. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐
 ๔. ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท
 ๕. ๒๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป
๖. ท่านไปขอรับบริการโดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี
 ๑. ต่ำกว่า ๓ ครั้งต่อปี
 ๒. ๓ - ๕ ครั้งต่อปี
 ๓. มากกว่า ๕ ครั้งต่อปี

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว			/		
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ			/		
๓. ความชัดเจนในการอธิบายชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ		/			
๔. การจัดลำดับการให้บริการ		/			
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน			/		
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ		/			
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย		/			
๒. ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม ความสะดวก และเพียงพอ			/		

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ		/			
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		/			
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			/		
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้		/			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ		/			
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ			/		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		/			
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย น้ำดื่ม ฯ		/			
๓. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ			/		
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ		/			
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		/			
๖. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		/			
๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้		/			

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอปาง จังหวัดพะเยา
 โทร. ๐๕๔๔๓๐๙๑๙ โทรสาร ๐๕๔๔๓๐๙๒๐
 เว็บไซต์ www.maeyom.go.th

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		✓			
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		✓			
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่			✓		
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้		/	✓		
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ		✓			
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย น้ำดื่ม ฯ			✓		
๓. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ		✓			
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ		/			
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		/			
๖. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		/			
๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้		/			

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ.....
.....
.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอปาง จังหวัดพะเยา
โทร. ๐๕๔๔๓๐๙๑๙ โทรสาร ๐๕๔๔๓๐๙๒๐
เว็บไซต์ www.maeyom.go.th

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		/			
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		/			
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่		/			
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้		/			
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ		/			
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ในทางมิชอบ ฯลฯ			/		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ			/		
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย น้ำดื่ม ฯ			/		
๓. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ		/			
๔. คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ		/			
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ		/			
๖. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย		/			
๗. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้		/			

* โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ.....

* โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เทศบาลตำบลแม่ยม อำเภอปาง จังหวัดพะเยา
 โทร. ๐๕๔๔๓๐๙๑๙ โทรสาร ๐๕๔๔๓๐๙๒๐
 เว็บไซต์ www.maeyom.go.th