



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการของ เทศบาลตำบลแม่คำ
อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปี

พ.ศ. ๒๕๖๖

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	ผลการ ปฏิบัติงาน
๑.งานการให้บริการ สวัสดิการเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ	96.85	95.66	95.55	96.20	96.30	96.00
๒.งานให้บริการด้านการ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	93.95	94.60	95.67	96.80	96.45	95.65
๓.งานการให้บริการด้าน การจัดเก็บภาษีที่ดินและ สิ่งปลูกสร้าง	95.45	95.00	95.23	95.88	94.84	95.20
๔.การให้บริการด้านสา ธารณภัยการรับส่งผู้ป่วย	95.44	96.00	94.70	97.08	96.00	95.58
รวม	๙๕.๒๗	๙๔.๙๖	๙๕.๒๘	๙๖.๔๙	๙๕.๘๙	๙๕.๖๐

- **ข้อเสนอแนะ**

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่คำ อำเภอมะจัน จังหวัด เชียงราย ทำให้มีศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูล สารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพให้บริการอย่างต่อเนื่อง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑. จากการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่คำ อำเภอมะจัน

จังหวัดเชียงราย พบว่า งานให้บริการสวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุงานให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ งาน การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างและการให้บริการด้านสาธารณภัยการรับส่งผู้ป่วย มีผล การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่คำ อำเภอมะจัน จังหวัดเชียงราย อาจ ปฏิบัติ ดังนี้

- ๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์
- ๑.๒ การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ

๒. จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่คำ อำเภอมะจัน จังหวัดเชียงราย พบว่า งานให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ

การให้บริการของเทศบาลตำบลแม่คำ ในด้านการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลแม่คำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย อาจจะปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑ การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆของเทศบาลตำบลแม่คำ

๒.๒. การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจสังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาของเทศบาลตำบลแม่คำ ด้วยขบวนการและขั้นตอน ดังนี้

- การสำรวจข้อมูลปัญหาและข้อมูลชุมชน
- การวิเคราะห์และจัดกลุ่มเป้าหมาย
- การกำหนดแผนงาน/ โครงการรองรับ
- การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
- การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น
- การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา ๓ ปี หรือ ๕ ปี ขององค์กรฯ
- การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ