



**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลน้ำอ้อม อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕**

ด้วย เทศบาลตำบลน้ำอ้อม ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแก่ประชาชนประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕) หลังจากได้ดำเนินการสำรวจแล้ว ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำอ้อม อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับการบริการ ผู้มาติดต่อราชการโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๒๐๖ ราย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ที่	หัวข้อการประเมิน	จำนวน (ราย)
๑	การขอข้อมูลข่าวสาร	-
๒	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๖
๓	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๐
๔	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-
๕	การใช้ Internet ตำบล	-
๖	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๔๐
๗	การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๑๗
๘	การขอขึ้นทะเบียนโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๓๕
๙	การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๒๐
๑๐	การออกแบบอาคาร	-
๑๑	การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-
๑๒	การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน	-
๑๓	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ/ต่อใบอนุญาต	๒๐
๑๔	การชำระภาษีป้าย	๒๐
๑๕	การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑๐
๑๖	การชำระภาษีสิ่งปลูกสร้าง	๒๐
๑๗	อื่นๆ	

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปจำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐๖ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินงานประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามเป็นได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ			
* ชาย	๗๗	๓๗.๓๘	
* หญิง	๑๒๙	๖๒.๖๒	

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐๖ คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ								
	ดีมาก (ราย)	ร้อยละ	มาก (ราย)	ร้อยละ	ปานกลาง (ราย)	ร้อยละ	น้อย (ราย)	ร้อยละ	ควรปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพอธัยาศัยดีแต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย	๑๒๖	๖๑.๑๗	๗๔	๓๕.๙๒	๖	๒.๙๑			
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่	๑๒๐	๕๘.๒๖	๘๐	๓๘.๘๓	๖	๒.๙๑			
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ	๑๘๐	๘๗.๓๗	๒๒	๑๐.๖๘	๔	๑.๙๕			
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๕๒	๗๓.๗๘	๕๐	๒๔.๒๘	๔	๑.๙๕			
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ									
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๔๒	๖๘.๙๔	๖๒	๓๐.๐๙	๒	๐.๙๗			
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๘๐	๘๗.๓๗	๒๓	๑๑.๑๖	๓	๑.๔๕			
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๑๘๗	๙๐.๗๗	๑๙	๙.๒๓	-	-			
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๙๐	๙๒.๒๓	๑๓	๖.๓๑	๓	๑.๔๖			
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	๑๘๗	๙๐.๗๗	๑๙	๙.๒๓	-	-			
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๙๐	๙๒.๒๓	๑๓	๖.๓๑	๓	๑.๔๖			

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๑๘๕	๘๙.๘๑	๑๘	๘.๗๔	๓	๑.๔๖			
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	๑๙๐	๙๒.๒๓	๑๐	๔.๘๕	๖	๒.๙๑			
๓.๓ มีการจัดผังให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๑๖๒	๗๘.๖๔	๔๒	๒๐.๓๘	๒	๐.๙๗			
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	๑๘๔	๘๙.๓๒	๒๐	๙.๗๑	๒	๐.๙๗			

สรุปผลความพึงพอใจ

ของประชาชนต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเกณฑ์
พอใจในเกณฑ์ระดับดีมาก

(ลงชื่อ) 
(นางสาวบุปผา พาระแพน)
หัวหน้าสำนักปลัด