

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลน้ำอ้อม อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565**

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
น้ำอ้อม อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 มีผลการประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ
สรุปผล จำนวน ...206..... ราย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ที่	หัวข้อการประเมิน	จำนวน (ราย)
1	การขอข้อมูลข่าวสาร	-
2	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	6
3	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	0
4	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-
5	การใช้ Internet ตำบล	-
6	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	40
7	การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	17
8	การขอขึ้นทะเบียนโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	35
9	การขอจดทะเบียนพาณิชย์	20
10	การออกแบบอาคาร	-
11	การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-
12	การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน	-
13	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ/ต่อใบอนุญาต	20
14	การชำระภาษีป้าย	20
15	การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	10
16	การชำระภาษีสิ่งปลูกสร้าง	20
17	อื่นๆ	

2. ระยะเวลาการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด....206.... คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1.เพศ			
* ชาย	77	37.38	
* หญิง	129	62.62	

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 206 คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ								
	ดีมาก (ราย)	ร้อยละ	มาก (ราย)	ร้อยละ	ปานกลาง (ราย)	ร้อยละ	น้อย (ราย)	ร้อยละ	ควรปรับปรุง
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	126	61.17	74	35.92	6	2.91			
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	120	58.26	80	38.83	6	2.91			
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	180	87.37	22	10.68	4	1.95			
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	152	73.78	50	24.28	4	1.95			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ									
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	142	68.94	62	30.09	2	0.97			
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	180	87.37	23	11.16	3	1.45			

2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	187	90.77	19	9.23	-	-			
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	190	92.23	13	6.31	3	1.46			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	185	89.81	18	8.74	3	1.46			
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	190	92.23	10	4.85	6	2.91			
3.3 มีการจัดผังให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	162	78.64	42	20.38	2	0.97			
3.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	184	89.32	20	9.71	2	0.97			

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในเกณฑ์ระดับดีมาก