



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลน้ำอ้อม อำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
น้ำอ้อม อำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ
สรุปผล จำนวน ...๑๐๓.... ราย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ที่	หัวข้อการประเมิน	จำนวน (ราย)
๑	การขอข้อมูลข่าวสาร	๑
๒	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	๖
๓	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕
๔	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-
๕	การใช้ Internet ตำบล	-
๖	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๑๔
๗	การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๗
๘	การขอขึ้นทะเบียนโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๑๘
๙	การขอจดทะเบียนพาณิชย์	๖
๑๐	การออกแบบอาคาร	-
๑๑	การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-
๑๒	การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน	-
๑๓	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-
๑๔	การชำระภาษีป้าย	๓๒
๑๕	การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๑๔
๑๖	การชำระภาษี	-
๑๗	อื่นๆ	

๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่ง
แบบสอบถามเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด....๑๐๓..... คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
๑.เพศ			
* ชาย	๔๔	๔๒.๗๒	
* หญิง	๕๙	๕๗.๒๘	

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๑๐๓ คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ								
	ดีมาก (ราย)	ร้อยละ	มาก (ราย)	ร้อยละ	ปาน กลาง (ราย)	ร้อยละ	น้อย (ราย)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
๑.๑ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๗๒	๖๙.๙๐	๒๔	๒๓.๓๐	๗	๖.๘๐			
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๕๗	๕๕.๓๓	๒๘	๒๗.๑๙	๑๒	๑๑.๖๕	๖	๕.๘๓	
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อ	๕๘	๕๖.๓๑	๓๒	๓๑.๐๙	๑๐	๙.๗๐	๓	๒.๙๐	
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๕๙	๕๗.๓๐	๓๖	๓๔.๙๐	๘	๗.๗๑			
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ									
๒.๑ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๗๖	๗๓.๗๘	๑๕	๑๔.๕๖	๑๒	๑๑.๖๕			
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๗๓	๗๐.๘๗	๒๕	๒๔.๒๗	๕	๔.๘๖			
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมี ความสะดวก รวดเร็ว	๗๗	๗๔.๗๕	๑๔	๑๓.๖๐	๑๒	๑๑.๖๕			
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๗๘	๗๕.๗๓	๒๐	๑๙.๔๑	๕	๔.๘๕			
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
๓.๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	๘๐	๗๗.๖๖	๑๓	๑๒.๖๒	๑๐	๙.๗๐			
๓.๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๗๙	๗๖.๖๙	๒๐	๑๙.๔๑	๔	๓.๘๙			
๓.๓ มีการจัดผังให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	๘๐	๗๗.๖๖	๒๐	๑๙.๔๑	๓	๒.๙๒			
๓.๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๘๒	๗๙.๖๑	๑๖	๑๕.๕๓	๕	๔.๘๖			

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในเกณฑ์ระดับดีมาก


(ลงชื่อ).....
(นายวีระชัย พละสรณ์)
รองปลัดเทศบาล


(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน
(นางสาวบุปผา พาระแพน)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล


(ลงชื่อ).....
(นายทูลทิพย์ วงษาจันทร์)
ปลัดเทศบาลตำบลน้ำอ้อม


(ลงชื่อ).....
(นายจำเนียร เหล่าสุพรรณ)
นายกเทศมนตรีตำบลน้ำอ้อม