

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลน้ำอ้อม อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563**

.....

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
น้ำอ้อม อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 มีผลการประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้มาติดต่อราชการ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อ
สรุปผล จำนวน61..... ราย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ที่	หัวข้อการประเมิน	จำนวน (ราย)
1	การขอข้อมูลข่าวสาร	1
2	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	5
3	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	1
4	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	-
5	การใช้ Internet ตำบล	-
6	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	5
7	การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	2
8	การขอขึ้นทะเบียนโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	6
9	การขอจดทะเบียนพาณิชย์	7
10	การออกแบบอาคาร	-
11	การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	-
12	การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน	-
13	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-
14	การชำระภาษีป้าย	27
15	การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	7
16	การชำระภาษีบำรุงท้องที่	-
17	อื่นๆ	

2. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณนาความ
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด....61..... คน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หมายเหตุ
1.เพศ			
* ชาย	32	52.45	
* หญิง	29	47.55	

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด 61 คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ								
	ดีมาก (ราย)	ร้อยละ	มาก (ราย)	ร้อยละ	ปานกลาง (ราย)	ร้อยละ	น้อย (ราย)	ร้อยละ	ควรปรับปรุง
1.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
1.1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	42	68.86	15	24.59	4	6.55			
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	37	60.65	22	36.08	2	3.27			
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง น่าเชื่อถือ	34	55.74	22	36.06	5	8.20			
1.4 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	34	55.74	22	36.06	5	8.20			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ									
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	35	57.37	14	22.95	5	8.19	7	11.47	
2.2 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก	36	59.01	13	21.31	10	16.39	2	3.27	

ซับซ้อน มีความชัดเจน									
2.3 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	35	57.37	14	22.95	8	13.19	4	6.55	
2.4 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	32	52.45	15	24.59	5	8.19	9	14.75	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	36	59.01	13	21.31	12	19.67			
3.2 มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	32	52.45	14	22.95	6	9.83	9	14.75	
3.3 มีการจัดผังให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	34	55.73	15	24.59	1	1.63	11	18.03	
3.4 อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	34	55.73	14	22.95	13	21.31			

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ทั้ง 3 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในเกณฑ์ระดับดีมาก