



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัดเทศบาลตำบลน้ำอ้อม

ที่.... ขก ๘๒๐๐๑ /๒๘๙

วันที่...๒๘.....เดือน...กันยายน..พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ณ จุดบริการ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลน้ำอ้อม

ตามที่ คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลน้ำอ้อม ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจ มาปรับปรุงการให้บริการแก่ ประชาชน ทั้งนี้ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการของ เทศบาลตำบลน้ำอ้อม ตามหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ได้มีหนังสือ มท. ๐๘๙๒.๔/ว๔ ๓๕ ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่อง ข้อเสนอแนะแนวทาง และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการนี้ คณะทำงานได้ดำเนินการจัดเก็บรวบรวมและนำมาสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประชาชน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อนำเสนอต่อนายกเทศมนตรีตำบลน้ำอ้อม รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อม นี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางมยุรี มะนิม)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ)

(นางสาวบุปผา พาระแพน)

หัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ)

(นายวีระชัย พละสรรค์)

รองปลัดเทศบาลตำบลน้ำอ้อม

(ลงชื่อ)

(นายทูลทิพย์ วงษาจันทร์)

ปลัดเทศบาลตำบลน้ำอ้อม

ความเห็น/คำสั่งนายกเทศมนตรีตำบลน้ำอ้อม

(ลงชื่อ)

(นายจำเนียร เหล่าสุพรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลน้ำอ้อม

**รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลน้ำอ้อม อำเภอกะนวน จังหวัดขอนแก่น**

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
น้ำ อ้อม อำเภอกะนวน จั หัดขอนแก่น ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ มีผลการประเมิน ดังนี้

๑. กลุ่ม ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับการบริการ ผู้มาติดต่อราชการโดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อ
สรุปผล 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

การวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามใช้ค่าร้อยละประกอบการรายงานผลด้วยการพรรณความ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปจำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด....๒๐๖ คน

๒. ระยะเวลาการดำเนินงาน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามเป็นได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และแบบประเมิน

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

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำนวนผู้เข้าตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๒๐๖ คน

หัวข้อแบบสอบถามความพึง พื่อใจ	ระดับความพึงพอใจ								
	ดีมาก (ราย)	ร้อย ละ	มาก (ราย)	ร้อย ละ	ปาน กลาง (ราย)	ร้อย ละ	น้อย (ราย)	ร้อย ละ	ควร ปรับ ปรุง
๑.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ									
๑.๑ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพพื่อธัยาคัยดี แต่งกายสุภาพการวางตัวเรียบร้อย	๑๒๖	๖๑.๑๗	๗๔	๓๕.๙๒	๖	๒.๙๑			
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม ใจรวดเร็วและเอาใจใส่	๑๒๐	๕๘.๒๖	๘๐	๓๘.๘๓	๖	๒.๙๑			
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อ	๑๘๐	๘๗.๓๗	๒๒	๑๐.๖๘	๔	๑.๙๕			
๑.๔ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	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 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	๑๘๐	๘๗.๓๗	๒๓	๑๑.๑๖	๓	๑.๔๕			
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๑๘๗	๙๐.๗๗	๑๙	๙.๒๓	-	-			
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	๑๙๐	๙๒.๒๓	๑๓	๖.๓๑	๓	๑.๔๖			
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว	๑๘๗	๙๐.๗๗	๑๙	๙.๒๓	-	-			
๒.๔ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	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			

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ทั้ง ๓ ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเกณฑ์พอใจในเกณฑ์ระดับดีมาก

