



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลน้ำริด

ที่ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลน้ำริด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด จำนวน ๑ ชุด

ตามที่งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลน้ำริด ได้จัดทำแบบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง เทศบาลตำบลน้ำริด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลน้ำริด โดยการสุ่ม จำนวน ๑๐๐ คน นั้น บัดนี้ การเก็บข้อมูลจากแบบประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการจากประชาชน เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ชุด และได้ดำเนินการสรุปผลแบบประเมินฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว นั้น

งานธุรการ จึงขอรายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด โดยสรุปตามเอกสารที่ส่งมาด้วย เรียนผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา เพื่อประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลน้ำริด ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการ

(นางวาสนา กิตยาณมิตร)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เห็นสมควรพิจารณา

(นางสาววัลยา พงษ์วิชัย)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล

เห็นสมควร

ว่าที่ร้อยตรี

(รักศักดิ์ รัตนเสถียร)

ปลัดเทศบาลตำบลน้ำริด

คำสั่งของนายกเทศมนตรี

ทราบ - ดำเนินการ

(นายบรรจบ ใจจันทร์)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลน้ำริด

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลน้ำริด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด
โดยวิธีสุ่ม และการแจกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 ชุด

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 91.2
- 2.ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 84.4
- 3.ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 90.2

ดังนั้น สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 89.8

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลน้ำริด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : เรื่องที่ขอรับบริการจากเทศบาลตำบลน้ำริด

ส่วนที่ 2 : ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 1 (ส่วนที่1) แสดงถึง เรื่องที่ประชาชนขอรับบริการจากเทศบาลตำบลน้ำริด เรียงตามลำดับ

หัวข้อเรื่อง	จำนวน
รับชำระภาษีบำรุงท้องที่, ภาษีป้าย, ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	35
รับแจ้งเรื่องร้องเรียน / เรื่องร้องทุกข์	8
รับแจ้งการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	12
รับแจ้งการขออนุญาตเพื่ออุปโภค บริโภค	44
รับแจ้งการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	2
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	24
การเข้าใช้ Internet ตำบล	7
การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	8
รับแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	49
อื่นๆ (ชำระค่าขยะมูลฝอย, ขอเลขที่บ้าน, รับรองสิ่งปลูกสร้าง)	17

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนจำนวน 100 คน ที่เข้ามาขอรับบริการจากทางเทศบาลตำบลน้ำริดในแต่ละเรื่องโดยภาพรวมแล้ว เรื่องรับแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ มีการมาใช้บริการมากที่สุด และรองลงมาคือเรื่องรับแจ้งขออนุญาตเพื่ออุปโภคบริโภค

ตารางที่ 2 (ส่วนที่1) แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทศบาลตำบลน้ำริด

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	65	35	0	0	0	4.65	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	54	46	0	0	0	4.54	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	58	42	0	0	0	4.58	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	50	49	1	0	0	4.49	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.56	มากที่สุด
ร้อยละ							91.2	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.56 หรือ คิดเป็นร้อยละ 91.2

ตารางที่ 3 (ส่วนที่2) แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลตำบลน้ำริด

ข้อ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	30	51	18	1	0	4.1	มาก
2	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	38	54	8	0	0	4.3	มาก
3	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	40	53	7	0	0	4.33	มาก
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	36	54	10	0	0	4.26	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.24	มาก
ร้อยละ							84.4	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.24 หรือ คิดเป็นร้อยละ 84.4

ตารางที่ 4 (ส่วนที่2) แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลน้ำริด

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แก้วน้ำ ฯลฯ	52	44	4	0	0	4.48	มาก
2	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก	50	48	2	0	0	4.48	มาก
3	อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	59	41	0	0	0	4.59	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							4.51	มากที่สุด
ร้อยละ							90.2	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.51 หรือ คิดเป็นร้อยละ 90.2