



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลน้ำริด

ที่

วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลน้ำริด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด จำนวน ๑ ชุด

ตามที่งานธุรการ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลน้ำริด ได้จัดทำแบบแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง เทศบาลตำบลน้ำริด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ 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 กัลยาณมิตร)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

เห็นควร อนุมัติ และขอสรุปข้อมูล เปรียบเทียบ

(นางสาวธวัลยา พงษ์วิชัย)

หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล

ขอ อนุมัติ และสรุปข้อมูล เปรียบเทียบ

จ.ส.ต.

(ศักดิ์ชัย จรัสกิตติตระกูล)

ปลัดเทศบาลตำบลน้ำริด

คำสั่งของนายกเทศมนตรี

ขอ อนุมัติ และสรุปข้อมูล เปรียบเทียบ

(นายสน จันเพ็ง)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลน้ำริด

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลน้ำริด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด โดยวิธีสุ่ม และการแจกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 ชุด

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 83.45
- 2.ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 80.7
- 3.ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 87.86

ดังนั้น สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด แล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 84.00

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลน้ำริด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : เรื่องที่ขอรับบริการจากเทศบาลตำบลน้ำริด

ส่วนที่ 2 : ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 1 (ส่วนที่1) แสดงถึง เรื่องที่ประชาชนขอรับบริการจากเทศบาลตำบลน้ำริด เรียงตามลำดับ

หัวข้อเรื่อง	จำนวน
รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	51
รับแจ้งเรื่องร้องเรียน / เรื่องร้องทุกข์	10
รับแจ้งการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	19
รับแจ้งการขอน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค	50
รับแจ้งการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	6
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	24
การเข้าใช้ Internet ตำบล	8
การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	9
รับแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	38
อื่นๆ	-

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนจำนวน 100 คน ที่เข้ามาขอรับบริการจากทางเทศบาลตำบลน้ำริดในแต่ละเรื่องโดยภาพรวมแล้ว เรื่องรับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดินมีการมาใช้บริการมากที่สุด และรองลงมาคือเรื่องการขอน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค

ตารางที่ 2 (ส่วนที่1) แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทศบาลตำบลน้ำริด

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	41	52	7	0	0	4.34	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	33	57	10	0	0	4.23	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	32	50	18	0	0	4.14	มาก
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	23	52	25	0	0	3.98	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.18	มาก
ร้อยละ							83.45	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.18 หรือ คิดเป็นร้อยละ 83.45

ตารางที่ 3 (ส่วนที่2) แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลตำบลน้ำริด

ข้อ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	24	61	15	0	0	4.09	มาก
2	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	23	64	13	0	0	4.1	มาก
3	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	18	62	20	0	0	3.98	มาก
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	21	56	22	1	0	3.97	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.03	มาก
ร้อยละ							80.7	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.03 หรือ คิดเป็นร้อยละ 80.7

ตารางที่ 4 (ส่วนที่2) แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลน้ำริด

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แก้วน้ำ ฯลฯ	48	42	9	1	0	4.37	มาก
2	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก	48	41	11	0	0	4.37	มาก
3	อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	55	34	11	0	0	4.44	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.39	มาก
ร้อยละ							87.86	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.39 หรือ คิดเป็นร้อยละ 87.86