

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลน้ำริด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด โดยวิธีสุ่ม และการแจกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 ชุด

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 85.00
- 2.ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 82.00
- 3.ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 91.00

ดังนั้น สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด แล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 86.00

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลน้ำริด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 : เรื่องที่ขอรับบริการจากเทศบาลตำบลน้ำริด

ส่วนที่ 2 : ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 1 (ส่วนที่1) แสดงถึง เรื่องที่ประชาชนขอรับบริการจากเทศบาลตำบลน้ำริด เรียงตามลำดับ

หัวข้อเรื่อง	จำนวน
รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	39
รับแจ้งเรื่องร้องเรียน / เรื่องร้องทุกข์	-
รับแจ้งการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	5
รับแจ้งการขอน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค	38
รับแจ้งการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	-
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	28
การเข้าใช้ Internet ตำบล	-
การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	9
รับแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	25
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	56	43	3	0	0	4.55	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	48	50	2	0	0	4.46	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	24	57	19	0	0	4.05	มาก
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	17	59	24	0	0	3.93	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.25	มาก
ร้อยละ							85.00	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.25 หรือ คิดเป็นร้อยละ 85.00

ตารางที่ 3 (ส่วนที่2) แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลตำบลน้ำริด

ข้อ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	15	54	31	0	0	3.84	มาก
2	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	20	66	14	0	0	4.06	มาก
3	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	24	65	11	0	0	4.13	มาก
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	17	65	18	0	0	4.00	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.10	มาก
ร้อยละ							82.00	

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.10 หรือ คิดเป็นร้อยละ 82.00

ตารางที่ 4 (ส่วนที่2) แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลน้ำริด

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม แก้วน้ำ ฯลฯ	66	27	7	7	0	4.59	มากที่สุด
2	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก	43	52	5	0	0	4.38	มาก
3	อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	71	25	4	0	0	4.67	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							4.55	มาก
ร้อยละ							91.00	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.55 หรือ คิดเป็นร้อยละ 91.00