



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลน้ำริด

ที่

วันที่ ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลน้ำริด

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด จำนวน ๑ ชุด

ตามที่ งานธุรการ สำนักงานปลัดเทศบาล ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล
ตำบลน้ำริด เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง เทศบาลตำบล
น้ำริด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการต่างๆ ของ
เทศบาลตำบลน้ำริด โดยการสุ่ม จำนวน ๑๐๐ คน นั้น บัดนี้ การเก็บข้อมูลจากแบบประเมินผลความพึงพอใจในการ
ให้บริการจากประชาชน เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ชุด และได้ดำเนินการสรุปผลแบบประเมินฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว นั้น

สำนักงานปลัดเทศบาล จึงขอรายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล
ตำบลน้ำริด โดยสรุปตามเอกสารที่ส่งมาด้วย เพื่อเรียนผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา ใช้ประกอบการประเมินผล
การปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลน้ำริด ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก
ขึ้น และนำเผยแพร่ข้อมูลลงเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลน้ำริดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการ

(นางวาสนา กัลยาณมิตร)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

เห็นควรดำเนินการ

(นางสาวธวัลยา พงษ์วิชัย)

หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล

ทวน/เห็นควรดำเนินการ

(นายพรหมพิสิษฐ์ รัชชาพรหมณ์)

ปลัดเทศบาลตำบลน้ำริด

คำสั่งของนายกเทศมนตรีตำบลน้ำริด

คำสั่งได้เป็นฐานข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขในส่วนที่บกพร่องต่อไป

(นายบรรจบ ใจจันทร์)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลน้ำริด

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลน้ำริด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด โดยวิธีสุ่ม และการแจกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 ชุด

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

- 1.ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 87.8
- 2.ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 83.6
- 3.ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นร้อยละ 91.25

ดังนั้น สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด แล้ว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 87.55

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลน้ำริด อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลน้ำริด แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : เรื่องที่ขอรับบริการจากเทศบาลตำบลน้ำริด

ส่วนที่ 2 : ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 1 (ส่วนที่1) แสดงถึง เรื่องที่ประชาชนขอรับบริการจากเทศบาลตำบลน้ำริด เรียงตามลำดับ

หัวข้อเรื่อง	จำนวน
รับชำระภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	11
รับแจ้งเรื่องร้องเรียน / เรื่องร้องทุกข์	4
รับแจ้งการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	3
รับแจ้งการขออนุญาตเพื่ออุปโภค บริโภค	42
รับแจ้งการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	13
การขอรับเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์	2
การเข้าใช้ Internet ตำบล	-
การขอข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	1
รับแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	10
อื่นๆ (ชำระค่าขยะ,ขอเลขที่บ้าน)	15

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนจำนวน 100 คน ที่เข้ามาขอรับบริการจากทางเทศบาลตำบลน้ำริดในแต่ละเรื่องโดยภาพรวมแล้ว เรื่องรับแจ้งการขออนุญาตเพื่ออุปโภค บริโภค มีการมาใช้บริการมากที่สุด และรองลงมาคือเรื่องอื่นๆ เช่น ชำระค่าขยะ,ขอบ้านเลขที่

ตารางที่ 2 (ส่วนที่1) แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทศบาลตำบลน้ำริด

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ผลลัพ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี	46	51	3	0	0	4.43	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	45	47	8	0	0	4.37	มาก
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	51	43	6	0	0	4.45	มาก
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	40	51	9	0	0	4.31	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.39	มาก
ร้อยละ							87.8	

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.39 หรือ คิดเป็นร้อยละ 87.8

ตารางที่ 3 (ส่วนที่2) แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลตำบลน้ำริด

ข้อ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง			
1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	32	56	12	0	0	3.96	มาก	
2	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	35	55	10	0	0	4.25	มาก	
3	มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	39	50	11	0	0	4.28	มาก	
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	37	49	14	0	0	4.23	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม							4.18	มาก	
ร้อยละ							83.6		

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.18 หรือ คิดเป็นร้อยละ 83.6

ตารางที่ 4 (ส่วนที่2) แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลน้ำริด

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง			
1	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม เก้าอี้ ฯลฯ	61	33	4	2	0	4.53	มาก	
2	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก	58	36	6	0	0	4.52	มาก	
3	อาคารสถานที่มีความสะอาดปลอดภัย	67	30	3	0	0	4.64	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม							4.56	มาก	
ร้อยละ							91.25		

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มากที่สุด” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 4.56 หรือ คิดเป็นร้อยละ 91.25