



รายงาน  
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี ๒๕๖๒

# ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี ๒๕๖๒

\*\*\*\*\*

## ๑. ที่มาของการประเมิน

เทศบาลตำบลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการประชาชน ซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาคู มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

## ๒. วัตถุประสงค์การประเมิน

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี ๒๕๖๒
๒. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู
๓. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู

## ๓. วิธีการดำเนินการ

๑. สร้างแบบสอบถาม
๒. นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเหมาะสมของแบบสอบถาม
๓. ดำเนินการพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์
๔. นำแบบสอบถามเก็บข้อมูลกับประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
๕. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ พร้อมสรุปและรายงานผลการประเมินให้ผู้บริหารทราบตามลำดับ

## ๔. ระยะเวลาดำเนินการ

มกราคม ๒๕๖๒ – ธันวาคม ๒๕๖๒

## ๕. ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลนาคู จำนวน ๑,๙๑๖ คน

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี ๒๕๖๒

### ๑. การประเมินผล

#### เกณฑ์การประเมิน

ค่าเฉลี่ย ๐.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

### ๒. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลนาคู จำนวน ๑,๗๒๐ คน ดังนี้

หมู่ที่	จำนวน (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักปลัดเทศบาล	๔๒๔	๔๒๔
กองคลัง	๗๕๘	๗๕๘
กองช่าง	๒๕	๒๕
กองสาธารณสุข	๗๖	๗๖
กองการศึกษา	๔๗๙	๔๗๙
กองสวัสดิการสังคม	๑๐๐	๑๐๐
กองการประปา	๕๔	๕๔
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑,๙๑๖</b>	<b>๑,๙๑๖</b>

๓. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมาย จึงกำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
๑) ชาย	๘๔๕	๔๔.๑๐
๒) หญิง	๑,๐๗๑	๕๕.๙๐
รวม	๑,๙๑๖	๑๐๐.๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒๕	๖.๕๒
๒) อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๓๖	๒๒.๗๖
๓) อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑,๑๙๙	๖๒.๕๘
๔) อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป	๑๕๖	๘.๑๔
รวม	๑,๙๑๖	๑๐๐.๐๐
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>		
๑) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	๑,๓๐๙	๖๘.๓๒
๒) มัธยมศึกษา	๒๘๙	๑๕.๐๘
๓) อนุปริญญา/ปวช./ปวส.หรือเทียบเท่า	๑๘๙	๙.๘๖
๔) ปริญญาตรี	๑๒๕	๖.๕๓
๕) สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๐.๒๑
รวม	๑,๙๑๖	๑๐๐.๐๐
<b>๔. อาชีพ</b>		
๑) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔๘	๒.๕๐
๒) ค้าขาย	๑๕๒	๗.๙๒
๓) พนักงานบริษัท	๗๐	๓.๖๘
๔) เกษตรกร	๑,๒๘๙	๖๗.๒๘
๕) รับจ้างทั่วไป	๒๒๕	๑๑.๗๔
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๑๓๒	๖.๘๘
รวม	๑,๙๑๖	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>๕. หน่วยงานและเรื่องที่ยอมรับบริการ</b>		
๑) สำนักปลัดเทศบาล	๖๙	๔.๗๐
๒) กองคลัง	๘๔๐	๕๗.๒๐
๓) กองช่าง	๖	๐.๓๐
๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๖๓	๔.๓๐
๕) กองการศึกษา	๓๑๗	๒๑.๖๐
๖) กองสวัสดิการสังคม	๑๕๕	๑๐.๖๐
๗) กองการประปา	๑๙	๑.๓๐
<b>รวม</b>	<b>๑,๔๖๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
๑) สำนักปลัดเทศบาล		
- การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๓๑	๗.๓๑
- การช่วยเหลือสาธารณภัย	๑๕	๓.๕๔
- รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	๐	๐.๐๐
- การแจ้งเกิด	๐	๐.๐๐
- การแจ้งตาย	๖๓	๑๔.๘๖
- การแจ้งย้ายที่อยู่ (ย้ายออก)	๑๕๒	๓๕.๘๕
- การแจ้งย้ายเข้า	๑๕๓	๓๖.๐๘
- การแจ้งย้ายปลายทาง	๐	๐.๐๐
- การตรวจคัดและรับรองรายการทะเบียนจากฐานข้อมูล	๐	๐.๐๐
- การกำหนดเลขที่บ้าน	๐	๐.๐๐
- การขอรับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลนาคู	๒	๐.๔๗
- การขออนุญาตติดประกาศเกี่ยวกับที่ดิน	๘	๑.๘๙
- เรื่องอื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๒๔</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
๒) กองคลัง		
๒.๑ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน/ภาษีป้าย/ภาษีบำรุงท้องที่	๗๓๐	๙๖.๓๑
๒.๒ การจดทะเบียนพาณิชย์	๒๘	๓.๖๙
๒.๓ เรื่องอื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๗๕๘</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
๓) กองช่าง		
๓.๑ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒๕	๑๐๐.๐๐
๓.๒ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๐	๐.๐๐
๓.๓ การขอแบบอาคาร	๐	๐.๐๐
๓.๔ เรื่องอื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม		
๔.๑ การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	๒๔	๓๑.๕๘
๔.๒ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๕๒	๖๘.๔๒
๔.๓ เรื่องอื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๗๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
๕) กองการศึกษา		
๕.๑ การใช้ Internet แหล่งเรียนรู้เทศบาล	๓๕๐	๗๓.๐๗
๕.๒ การขอรับบริการการศึกษาปฐมวัย	๑๒๙	๒๖.๙๓
๕.๓ เรื่องอื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๗๙</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
๖) กองสวัสดิการสังคม		
๖.๑ การขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ	๔๘	๔๘.๐๐
๖.๒ การขอรับเบี้ยผู้พิการ	๒๐	๒๐.๐๐
๖.๓ การขอรับเบี้ยผู้ป่วยเอดส์	๐	๐.๐๐
๖.๔ การสงเคราะห์บุตรแรกเกิด	๓๒	๓๒.๐๐
๖.๕ เรื่องอื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
๗) กองการประปา		
๗.๑ การขอติดตั้งประปา	๕๔	๑๐๐.๐๐
๗.๒ เรื่องอื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๕๔</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน ๑,๐๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๐ มีอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑,๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๘ ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน ๑,๓๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๒ มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน ๑,๒๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๘ หน่วยงานที่ขอรับบริการ กองคลัง จำนวน ๘๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๐ เรื่องที่ขอรับบริการ การชำระภาษีโรงเรือน และที่ดิน/ภาษีป้าย/ภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๗๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๑

**ส่วนที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี ๒๕๖๒ โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของรับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู โดยภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๗๔	๗๕.๔๐	มากที่สุด
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๗	๗๘.๙๐	มากที่สุด
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๘๕	๘๖.๗๐	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๘๑</b>	<b>๘๒.๖๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ ๘๒.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ

**ส่วนที่ ๓** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี ๒๕๖๒ รายด้าน  
 ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ  
 เทศบาลตำบลนาคู ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนฯ S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	๔.๗๓	๐.๔๗	มากที่สุด
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๗๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๗๔	๐.๔๗	มากที่สุด
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๗๔	๐.๔๗	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๗๔</b>	<b>๐.๔๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๓ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้าน  
 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็น ( $\bar{X} = ๔.๗๔$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ  
 ซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม รองลงมา คือ  
 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว  
 และเอาใจใส่

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล  
 ตำบลนาคู ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนฯ S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๗๕	๐.๔๗	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๗๖	๐.๔๕	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๒	๐.๔๘	มากที่สุด
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๗๘	๐.๔๔	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๗๗</b>	<b>๐.๔๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้าน  
 กระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็น ( $\bar{X} = ๔.๗๗$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีผังลำดับขั้นตอน  
 และระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน  
 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของรับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลนาคู ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ส่วนเบี่ยงเบนฯ S.D	ระดับ ความพึงพอใจ
๑. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม	๔.๘๕	๐.๓๙	มากที่สุด
๒. อุปกรณ์/เครื่องมือให้บริการมีคุณภาพดีและทันสมัย	๔.๘๕	๐.๓๙	มากที่สุด
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๔.๘๔	๐.๔๐	มากที่สุด
๔. อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๔๘	๐.๕๓	มาก
รวม	๔.๘๕	๐.๓๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็น ( $\bar{X} = ๔.๘๕$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า จัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน สถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อุปกรณ์/เครื่องมือให้บริการมีคุณภาพดีและทันสมัย รองลงมา คือ มีการจัดผัง การให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย

การให้บริการที่เทศบาลตำบลนาคูควรปรับปรุงพร้อมข้อเสนอแนะ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ : ไม่มี

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ : ควรให้มีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ : ควรทำความสะอาดอาคาร สถานที่ ให้สะอาด และปลอดภัย

แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

- ไม่มี

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น ระบบ Call Center, LINE, สายด่วน, การให้บริการชำระภาษีผ่าน อินเทอร์เน็ต, การใช้โปรแกรมอนุมัติงานก่อสร้าง, การแจ้งผลการอนุมัติผ่านระบบ SMS

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรจัดอบรมและประเมินการทำงานของพนักงานทำความสะอาดอาคาร สถานที่ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ



## สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี ๒๕๖๒ ผลการประเมินโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ **มากที่สุด** มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ **มากที่สุด** คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตามลำดับ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ข้อสรุปดังนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง จำนวน ๑,๐๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙๐ มีอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑,๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๘ ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน ๑,๓๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๓๒ มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน ๑,๒๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๘ หน่วยงานที่ขอรับบริการ กองคลัง จำนวน ๘๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๒๐ เรื่องที่ขอรับบริการ การชำระภาษีโรงเรือน และที่ดิน/ภาษีป้าย/ภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน ๗๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๑

### ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี ๒๕๖๐ พบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็น  $(\bar{X} = ๔.๗๔)$  เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็น  $(\bar{X} = ๔.๗๗)$  เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ **มากที่สุด** คิดเป็น  $(\bar{X} = ๔.๘๕)$  เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม อุปกรณ์/เครื่องมือให้บริการมีคุณภาพดีและทันสมัย รองลงมา คือ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย

ส่วนที่ ๓ ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลนาคูควรปรับปรุงด้านใด พร้อมข้อเสนอแนะ พบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ : ไม่มี

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ : ควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ : ควรทำความสะอาดอาคาร สถานที่ ให้สะอาด และปลอดภัย

แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

- ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการ เช่น ระบบ Call Center, LINE, สายด่วน, การให้บริการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต, การใช้โปรแกรมอนุมัติงานก่อสร้าง, การแจ้งผลการอนุมัติผ่านระบบ SMS

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรจัดอบรมและประเมินการทำงานของพนักงานทำความสะอาดอาคาร สถานที่ อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

(นางจิตจรลดา ไชยจันทร์)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
ผู้วิเคราะห์และประเมินผล

(นายวีระ สีระมาตร)  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล  
ผู้ตรวจผลการประเมิน

(นายวารินทร์ ท้าวสบาย)  
รองปลัดเทศบาล  
ผู้ตรวจผลการประเมิน

(นายประดิษฐ์ ศรีประไหม)  
ปลัดเทศบาล  
ผู้ตรวจผลการประเมิน

(นายประสิทธิ์ จิตปรีดา)  
นายกเทศมนตรีตำบลนาคู  
ผู้รับรองผลการประเมิน

