



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายอำนวยการ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนาคู

ที่ กส ๕๓๒๐๑/๖๒

วันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาคู

### เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมอบหมายให้ แต่ละสำนัก/กองเก็บข้อมูลกับผู้มาติดต่อราชการกับเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ และส่งแบบสอบถามกลับคืนให้งานธุรการภายในเดือน มกราคม ๒๕๖๖ เพื่อประมวลผลทางสถิติ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวให้ผู้บริหารทราบต่อไป นั้น

### ข้อเท็จจริง

บัดนี้ แต่ละสำนัก/กอง ได้ส่งแบบสอบถามกลับงานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลแล้ว จำนวน ๑,๙๔๕ ฉบับ และได้ประมวลผลทางสถิติเรียบร้อยแล้ว พบว่า จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ รายด้าน ๓ ด้าน ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มาก มี ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มาก ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๔

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๘

โดยภาพรวม ทั้ง ๓ ด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ใน ระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗ รายละเอียดตามรายงานผลการประเมินที่แนบ มาพร้อมบันทึกนี้

### ข้อเสนอแนะ

๑. เห็นควรนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินไปแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ต่อไป
๒. เห็นควรสำเนารายงานผลการประเมินดังกล่าวส่งให้ทุก สำนัก/กอง
๓. เห็นควรเก็บข้อมูลไว้เพื่อศึกษา และเพื่อใช้ในการตรวจประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางจิตร์ลดา ไชยจันทร์)  
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

- ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

.....

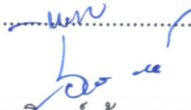


(นางเพ็ญนิจ จวนสง)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ความเห็นปลัดเทศบาล

.....



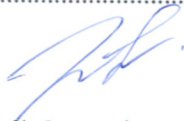
(นายวารินทร์ ท้าวสบาย)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน  
ปลัดเทศบาล

- ความเห็นนายกเทศมนตรี

.....

นางสาว



(นางทักษิณ แจ่มพงศ์)

นายกเทศมนตรีตำบลนาคู



รายงาน  
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ  
ให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕





รายงาน  
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ  
ให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕



# ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

## ๑. ที่มาของการประเมิน

เทศบาลตำบลนาคู อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นส่วนราชการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการประชาชนซึ่งจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลนาคู มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินนำไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

## ๒. วัตถุประสงค์การประเมิน

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕
๒. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู
๓. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู

## ๓. วิธีการดำเนินการ

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

## ๔. ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๕ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕

## ๕. ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลนาคู จำนวน ๑,๙๔๕ คน

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

### ๑. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนทั่วไปที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลนาคู จำนวน ๑,๙๔๕ คน ดังนี้

หมู่ที่	จำนวน (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน) (๑๐๐%)
สำนักปลัดเทศบาล	๔๒๖	๔๒๖
กองคลัง	๗๙๒	๗๙๒
กองช่าง	๒๐	๒๐
กองสาธารณสุข	๑๐๒	๑๐๒
กองการศึกษา	๔๕๔	๔๕๔
กองสวัสดิการสังคม	๑๑๐	๑๑๐
กองการประปา	๔๑	๔๑
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>๑,๙๔๕</b>	<b>๑,๙๔๕</b>

### ๒. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
๑) ชาย	๑,๐๒๔	๕๒.๖๕
๒) หญิง	๙๒๑	๔๗.๓๕
<b>รวม</b>	<b>๑,๙๔๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๒. อายุ</b>		
๑) ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๗๙	๙.๒๐
๒) อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๔๒๐	๒๑.๕๙
๓) อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๑,๒๐๑	๖๑.๗๕
๔) อายุ ๖๑ ปีขึ้นไป	๑๔๕	๗.๔๖
<b>รวม</b>	<b>๑,๙๔๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>		
๑) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	๑,๓๒๕	๖๘.๑๒
๒) มัธยมศึกษา	๒๙๖	๑๕.๒๒
๓) อนุปริญญา/ปวช./ปวส.หรือเทียบเท่า	๑๘๙	๙.๗๒
๔) ปริญญาตรี	๑๓๐	๖.๖๘
๕) สูงกว่าปริญญาตรี	๕	๐.๒๖
<b>รวม</b>	<b>๑,๙๔๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๔. อาชีพ</b>		
๑) รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๕๔	๒.๗๘
๒) ค้าขาย	๑๖๘	๘.๖๔
๓) พนักงานบริษัท	๙๖	๔.๙๔
๔) เกษตรกร	๑,๓๐๒	๖๖.๙๔
๕) รับจ้างทั่วไป	๒๐๐	๑๐.๒๘
๖) นักเรียน/นักศึกษา	๑๒๕	๖.๔๒
<b>รวม</b>	<b>๑,๙๔๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๕. หน่วยงานและเรื่องที่ชอบรับบริการ</b>		
๑) สำนักปลัดเทศบาล	๔๒๖	๒๑.๙๐
๒) กองคลัง	๗๙๒	๔๐.๗๒
๓) กองช่าง	๒๐	๑.๐๓
๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๐๒	๕.๒๔
๕) กองการศึกษา	๔๕๔	๒๓.๓๔
๖) กองสวัสดิการสังคม	๑๑๐	๕.๖๖
๗) กองการประปา	๔๑	๒.๑๑
<b>รวม</b>	<b>๑,๙๔๕</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
๑) สำนักปลัดเทศบาล		
- การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค	๒๕	๕.๘๗
- การช่วยเหลือสาธารณภัย	๑๐	๒.๓๕
- รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	๐	๐.๐๐
- การแจ้งเกิด	๐	๐.๐๐
- การแจ้งตาย	๗๐	๑๖.๔๓
- การแจ้งย้ายที่อยู่ (ย้ายออก)	๑๕๓	๓๕.๙๒
- การแจ้งย้ายเข้า	๑๕๕	๓๖.๓๘



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- การจ้างย้ายปลายทาง	๐	๐.๐๐
- การตรวจคัดและรับรองรายการทะเบียน จากฐานข้อมูล	๐	๐.๐๐
- การกำหนดเลขที่บ้าน	๐	๐.๐๐
- การขอรับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลนาคู	๘	๑.๘๘
- การขออนุญาตติดประกาศเกี่ยวกับที่ดิน	๕	๑.๑๗
- เรื่องอื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๒๖</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๒) กองคลัง</b>		
๒.๑ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒๖๗	๓๓.๗๑
๒.๒ การชำระภาษีป้าย	๓๓๘	๔๒.๖๘
๒.๓ การจดทะเบียนพาณิชย์	๔๓	๕.๔๓
๒.๔ ขออนุญาตวางของขาย	๑๒๓	๑๕.๕๓
๒.๕ ขออนุญาตเช่าอาคารตลาด	๒๑	๒.๖๕
๒.๖ เรื่องอื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๗๙๒</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๓) กองช่าง</b>		
๓.๑ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	๒๐	๑๐๐.๐๐
๓.๒ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	๐	๐.๐๐
๓.๓ การขอแบบอาคาร	๐	๐.๐๐
๓.๔ เรื่องอื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๒๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๔) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</b>		
๔.๑ การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร และสะสมอาหาร	๒๒	๒๑.๕๗
๔.๒ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตราย ต่อสุขภาพ	๔๓	๔๒.๑๖
๔.๓ ขอลงขยะ	๒๕	๒๔.๕๑
๔.๔ ขออนุญาตคูตสิ่งปฏิภูม	๑๒	๑๑.๗๖
๔.๕ เรื่องอื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๒</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
<b>๕) กองการศึกษา</b>		
๕.๑ การใช้ Internet แหล่งเรียนรู้เทศบาล	๓๗๑	๘๑.๗๒
๕.๒ การขอรับบริการการศึกษาปฐมวัย	๘๓	๑๘.๒๘
๕.๓ เรื่องอื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๕๔</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๖) กองสวัสดิการสังคม		
๖.๑ การขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ	๕๕	๕๐.๐๐
๖.๒ การขอรับเบี้ยผู้พิการ	๒๐	๑๘.๑๘
๖.๓ การขอรับเบี้ยผู้ป่วยเอดส์	๐	๐.๐๐
๖.๔ การสงเคราะห์บุตรแรกเกิด	๓๕	๓๑.๘๒
๖.๕ เรื่องอื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๑๐</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>
๗) กองการประปา		
๗.๑ การขอติดตั้งประปา	๔๑	๑๐๐.๐๐
๗.๒ เรื่องอื่นๆ	๐	๐.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๔๑</b>	<b>๑๐๐.๐๐</b>

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย จำนวน ๑,๐๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๕ มีอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑,๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๕ ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน ๑,๓๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๒ มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน ๑,๓๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๔ หน่วยงานที่ขอรับบริการ กองการศึกษา จำนวน ๔๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๔ เรื่องที่ขอรับบริการ การใช้ Internet แหล่งเรียนรู้เทศบาล จำนวน ๓๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๒

### ๓. เกณฑ์การประเมิน

ค่าเฉลี่ย ๐.๐๐-๑.๕๐ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ **น้อยที่สุด**  
 ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑-๒.๕๐ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ **น้อย**  
 ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑-๓.๕๐ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ **ปานกลาง**  
 ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑-๔.๕๐ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ **มาก**  
 ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑-๕.๐๐ หมายถึง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ **มากที่สุด**

**ส่วนที่ ๒** ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยรวมทั้ง ๓ ด้าน

ตารางที่ ๒ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของรับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู โดยภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๓	๘๘.๕๗	มาก
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๒	๘๖.๘๔	มาก
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๔	๘๘.๙๘	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๕๖</b>	<b>๘๘.๖๗</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๒ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ **มาก** ค่าเฉลี่ย โดยรวมอยู่ที่ ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ



ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕  
รายด้าน

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของรับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๔.๓๕	๘๗.๕๓	มาก
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๔.๓๔	๘๖.๘๖	มาก
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๔.๔๕	๘๘.๖๕	มาก
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๔.๓๒	๘๘.๘๔	มาก
รวม	๔.๔๓	๘๘.๕๗	มาก

จากตารางที่ ๓ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗ เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของรับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู  
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๔.๒๕	๘๕.๑๒	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	๔.๓๕	๘๗.๕๓	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๘	๘๘.๘๔	มาก
๔. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๔.๒๒	๘๔.๐๒	มาก
รวม	๔.๓๒	๘๘.๘๔	มาก

จากตารางที่ ๔ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๔ เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนมีความชัดเจน รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน



ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของรับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู  
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม	๔.๗๕	๘๘.๙๙	มากที่สุด
๒. อุปกรณ์/เครื่องมือให้บริการมีคุณภาพดีและทันสมัย	๔.๖๓	๘๓.๓๓	มากที่สุด
๓. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน	๔.๔๕	๘๘.๖๕	มาก
๔. อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๖๘	๘๗.๘๕	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>๔.๗๔</b>	<b>๘๘.๙๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๕ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้าน  
สิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๘ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า  
จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม รองลงมา คือ อาคาร สถานที่ มีความ  
สะอาด ปลอดภัย รองลงมา คือ อุปกรณ์/เครื่องมือให้บริการมีคุณภาพดีและทันสมัย

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้  
อย่างชัดเจน

การให้บริการที่เทศบาลตำบลนาคูควรปรับปรุงพร้อมข้อเสนอแนะ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ  
ข้อเสนอแนะ : ไม่มี
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ  
ข้อเสนอแนะ : ไม่มี
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
ข้อเสนอแนะ : ไม่มี

แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ  
- ไม่มี
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ  
- ไม่มี
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
- ไม่มี

## สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕ ผลการประเมินโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ทั้ง ๓ ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ มากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ข้อสรุป ดังนี้

### ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศ ชาย จำนวน ๑,๐๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๖๕ มีอายุ ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๑,๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๗๕ ระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาจำนวน ๑,๓๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๑๒ มีอาชีพ เกษตรกร จำนวน ๑,๓๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๙๔ หน่วยงานที่ขอรับบริการ กองการศึกษา จำนวน ๔๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๓๔ เรื่องที่ขอรับบริการ การใช้ Internet แหล่งเรียนรู้เทศบาล จำนวน ๓๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๗๒

### ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับ มาก ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๔ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน รองลงมา คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับ มากที่สุด ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๙๘ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม รองลงมา คือ อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย รองลงมา คือ อุปกรณ์/เครื่องมือให้บริการมีคุณภาพดีและทันสมัย

ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน

ส่วนที่ ๓ ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลนาคูควรปรับปรุงด้านใด พร้อมข้อเสนอแนะ พบว่า

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ : ไม่มี

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ : ไม่มี

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ : ไม่มี

แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

- ไม่มี

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่มี

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ไม่มี

(นางจิตรลดา ไชยจันทร์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ผู้วิเคราะห์และประเมินผล

(นายวารินทร์ ท้าวสบาย)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาล

ผู้ตรวจผลการประเมิน

(นางเพ็ญนิจ จวนสง)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง รักษาารชแทน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ผู้ตรวจผลการประเมิน

(นางทักษิณ แจ่มพงศ์)

นายกเทศมนตรีตำบลนาคู

ผู้รับรองผลการประเมิน



# ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

คำชี้แจง แบบสอบถามสำหรับสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู  
ที่มาติดต่อใช้บริการงานด้านต่างๆของเทศบาลตำบลนาคู

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความและเติมค่าลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

๑. เพศ

๑. ชาย  ๒. หญิง

๒. อายุ

๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๓. ๔๑-๖๐ ปี  
 ๒. ๒๑-๔๐ ปี  ๔. ๖๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

๑. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา  ๔. ปริญญาตรี  
 ๒. มัธยมศึกษา  ๕. สูงกว่าปริญญาตรี  
 ๓. อนุปริญญา/ปวช./ปวส. หรือเทียบเท่า

๔. อาชีพ

๑. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  ๔. เกษตรกร  
 ๒. ค้าขาย  ๕. รับจ้างทั่วไป  
 ๓. พนักงานบริษัท  ๖. นักเรียน/นักศึกษา

๕. หน่วยงานและเรื่องที่ขอรับบริการ

๑. สำนักปลัดเทศบาล

- ๑.๑ การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภค
- ๑.๒ การช่วยเหลือสาธารณภัย
- ๑.๓ การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
- ๑.๔ การแจ้งเกิด
- ๑.๕ การแจ้งตาย
- ๑.๖ การแจ้งย้ายที่อยู่ (ย้ายออก)
- ๑.๗ การแจ้งย้ายเข้า
- ๑.๘ การแจ้งย้ายปลายทาง
- ๑.๙ การตรวจคัดและรับรองรายการทะเบียนจากฐานข้อมูล
- ๑.๑๐ การกำหนดเลขที่บ้าน
- ๑.๑๑ การขอรับบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลนาคู
- ๑.๑๒ การขออนุญาตติดประกาศที่ดิน
- ๑.๑๓ เรื่องอื่นๆ.....

๒. กองคลัง

- ๒.๑ การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- ๒.๒ การชำระภาษีป้าย
- ๒.๓ การจดทะเบียนพาณิชย์
- ๒.๔ การขออนุญาตวางของขาย
- ๒.๕ การขออนุญาตเช่าอาคารตลาด
- ๒.๖ เรื่องอื่นๆ.....

๓. กองช่าง

- ๓.๑ การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร
- ๓.๒ การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน
- ๓.๓ การขอแบบอาคาร
- ๓.๔ เรื่องอื่นๆ.....

๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

- ๔.๑ การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร
- ๔.๒ การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- ๔.๓ การขอถึงขยะ
- ๔.๔ การขออนุญาตจุดสิ่งปฏิกูล
- ๔.๕ เรื่องอื่นๆ.....

๕. กองการศึกษา

- ๕.๑ การใช้ Internetแหล่งเรียนรู้เทศบาล
- ๕.๒ การขอรับบริการศึกษาปฐมวัย
- ๕.๓ เรื่องอื่นๆ.....

๖. กองสวัสดิการสังคม

- ๖.๑ การขอรับเบี้ยผู้สูงอายุ
- ๖.๒ การขอรับเบี้ยผู้พิการ
- ๖.๓ การขอรับเบี้ยผู้ป่วยเอดส์
- ๖.๔ การสงเคราะห์บุตรแรกเกิด
- ๖.๕ เรื่องอื่นๆ.....

๗. กองการประปา

- ๗.๑ การขอติดตั้งประปา
- ๗.๒ เรื่องอื่นๆ.....



ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาคู ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน โดยแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น ๕ ระดับ คือ (๕) มากที่สุด (๔) มาก (๓) ปานกลาง (๒) น้อย และ (๑) น้อยที่สุด

ข้อ	เรื่องที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑.	๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกาย สุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่าง ชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕.	๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว					
๘.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน					
๙.	๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม					
๑๐.	อุปกรณ์/เครื่องมือให้บริการมีคุณภาพดีและ ทันสมัย					
๑๑.	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้ อย่างชัดเจน					
๑๒.	อาคาร สถานที่ มีความสะอาด ปลอดภัย					

ส่วนที่ ๓ ท่านคิดว่าเทศบาลตำบลนาคูควรปรับปรุงด้านใดพร้อมข้อเสนอแนะ

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....

๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

