



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลนาตาล

ที่ กส ๗๕๖๐๑/-

วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสถิติการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕(ครั้งแรก)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาตาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่๑๔) พ.ศ.๒๕๖๒ ได้กำหนดการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

บัดนี้ ได้สิ้นสุดปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ครั้งแรก)แล้ว จึงขอรายงานสถิติการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ครั้งแรก) ให้นายกเทศมนตรีตำบลนาตาลทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวชาลิสา นามืองรักษ์)  
นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด..... - พ.ศ. ๒๕๖๕

(ส.บ.เอก นเรศ นารัตน์ทิ)  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบล.....

(นายโชคดี ภูเต้าทอง)  
ปลัดเทศบาลตำบลนาตาล

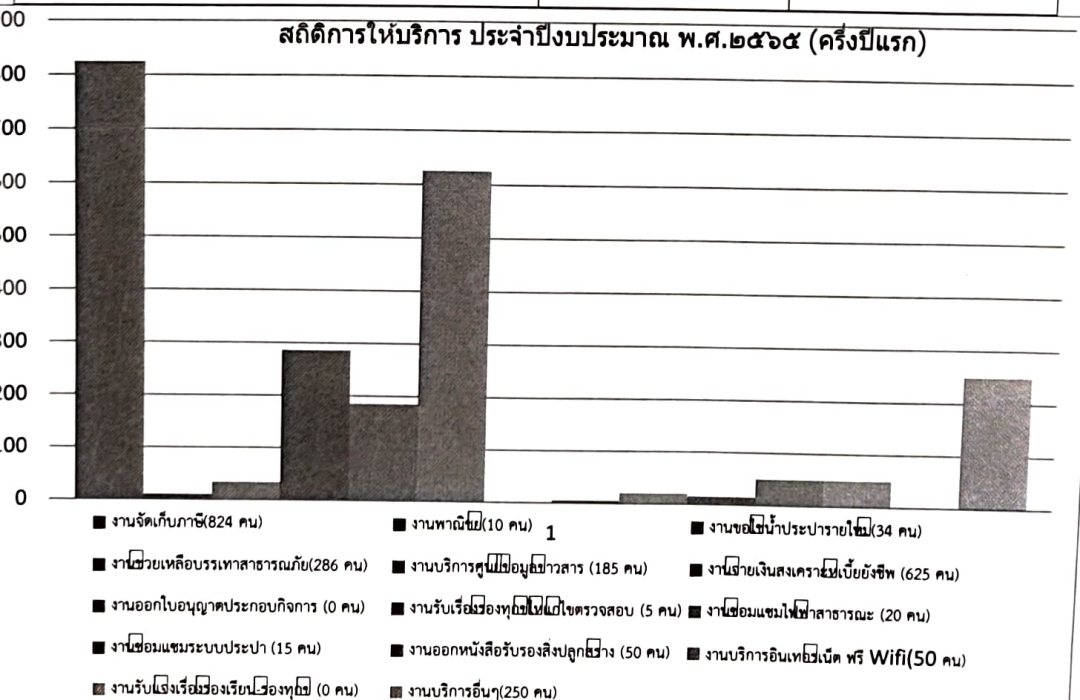
ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลนาตาล.....

(นายคำพันธ์ สุขเจริญ)  
นายกเทศมนตรีตำบลนาตาล

**สถิติการให้บริการ**  
**ของเทศบาลตำบลนาตาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ครึ่งปีแรก)**

รายการ	จำนวนผู้มารับบริการ	หมายเหตุ
๑.งานจัดเก็บภาษี	๘๒๔	
๒.งานทะเบียนพาณิชย์	๑๐	
๓.งานขอใช้น้ำประปารายใหม่	๓๔	
๔.งานช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	๒๘๖	
๕.งานบริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลตำบลนาตาล	๑๘๕	
๖.งานจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	๖๒๕	
๗.งานออกใบอนุญาตประกอบกิจการกำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอย	-	
๘.งานรับเรื่องร้องทุกข์ให้แก่เขตรตรวจสอบปัญหางานด้านโยธาและซ่อมแซมถนน	๕	
๙.งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ	๒๐	
๑๐.งานซ่อมแซมระบบประปา	๑๕	
๑๑.งานออกหนังสือรับรองสิ่งปลูกสร้าง	๕๐	
๑๒.งานบริการอินเทอร์เน็ตฟรี Wifi	๕๐	
๑๓.งานรับแจ้งเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ การทุจริตและแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริต	-	
๑๔.งานบริการอื่นๆ	๒๕๐	

**สถิติการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ (ครึ่งปีแรก)**



เทศบาลตำบลนาตาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ แล้วนั้น

เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลนาตาล เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลนาตาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ รายละเอียดปรากฏตามสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาตาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)



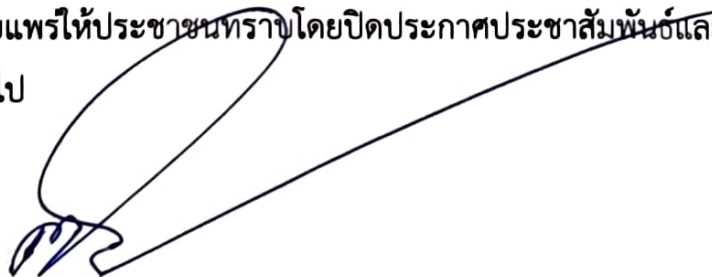
(นายโชคดี ภูเต้าทอง)

ปลัดเทศบาลตำบลนาตาล

ความเห็น/ข้อสั่งการของ นายกเทศมนตรีตำบลนาตาล.....

- ทราบ
- ดำเนินการเผยแพร่ให้ประชาชนทราบโดยปิดประกาศประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานต่อไป

(ลงชื่อ)



(นายคำพันธ์ สุขเจริญ)

นายกเทศมนตรีตำบลนาตาล

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลนาตาล

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

เทศบาลตำบลนาตาล

อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

# ของเทศบาลตำบลนาตาล อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

## ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

.....

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบล  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของ  
ประชาชนผู้มาใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับ  
บริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ประชาชนชาวตำบลนาตาลที่มาใช้บริการ จำนวน ๖๐ คน ตั้งแต่วันที่  
๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็น  
แบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งประเมินเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีจำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำนวน ๕ ข้อ

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน ๘ ข้อ

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๓ ปัญหา/ข้อเสนอแนะ

ค่าระดับความพึงพอใจ และความหมายได้ ดังนี้

ระดับ ๑ หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ ๒ หมายถึง พึงพอใจ

ระดับ ๓ หมายถึง ควรปรับปรุง

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลนาตาล ประจำปีงบประมาณ  
๒๕๖๒ ได้ร่วมประชุมกัน ครั้งที่ ๑ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ เวลา ๑๐.๐๐ น. ณ ห้องประชุม  
เทศบาลตำบลนาตาล ได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ  
ประชาชน ดังนี้

### ๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๓๗	๓๗
หญิง	๖๓	๖๓
รวม	๑๐๐	๑๐๐



ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐	๑๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๒๕
๔๑ - ๖๐ ปี	๓๕	๓๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๐	๓๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๕๒	๕๒
มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	๓๘	๓๘
ปริญญาตรี	๙	๙
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๑
รวม	๑๐๐	๑๐๐
อาชีพ		
นักศึกษา	๑๒	๑๒
ข้าราชการ	๖	๖
พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ	๑	๑
เกษตรกร	๕๒	๕๒
ธุรกิจส่วนตัว	๒๓	๒๓
อื่นๆ	๖	๖
รวม	๑๐๐	๑๐๐

จากตอนที่ ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาตาล ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน ๑๐๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๒ ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ร้อยละ ๕๒ รองลงมาคือ ประเภทธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๒๓

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจ มาก (๑)	ร้อยละ	พึง พอใจ (๒)	ร้อยละ	ควร ปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
<b>๑. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>	๑๑	๑๑	๘๙	๘๙	๐	๐
๑.๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว						
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙	๙	๙๑	๙๑	๐	๐
๑.๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๗	๗	๙๓	๙๓	๐	๐
๑.๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอนวิธีการให้บริการ(เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๑๐	๑๐	๙๐	๙๐	๐	๐
๑.๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๑๒	๑๒	๘๘	๘๘	๐	๐
<b>รวม</b>		๙.๘		๙๐.๒	๐	๐

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจมาก (๑)	ร้อยละ	พึงพอใจ (๒)	ร้อยละ	ควรปรับปรุง (๓)	ร้อยละ
<b>๒. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	๑๙	๑๙	๘๑	๘๑	๐	๐
๒.๑ ความสุภาพกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อธยาศัยดี)						
๒.๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๑๕	๑๕	๘๓	๘๓	๒	๐
๒.๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๒	๒๒	๗๘	๗๘	๐	๐
๒.๔เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ถือปฏิบัติ	๓๑	๓๑	๖๙	๖๙	๐	๐
๒.๕ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่นไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๐	๓๐	๗๐	๗๐	๐	๐
<b>รวม</b>		๒๓.๔		๗๖.๒		๐.๔
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	๒๕	๒๕	๗๕	๗๕	๐	๐
๓.๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ						
๓.๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๑๓	๑๓	๘๕	๘๕	๓	๐
๓.๓ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๑๕	๑๕	๘๕	๘๕	๐	๐
๓.๔ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือการให้บริการ	๑๖	๑๖	๘๔	๘๔	๐	๐
๓.๕ คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์เครื่องมือ	๑๒	๑๒	๘๖	๘๖	๒	๐
๓.๖การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ	๑๒	๑๒	๘๘	๘๘	๐	๐



๓.๗มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๙	๙	๘๗	๘๗	๕	๐
๓.๘ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและ เอกสารให้ความรู้	๘	๘	๙๒	๙๒	๐	๐
<b>รวม</b>			๑๓.๗๕	๘๕.๑๒		๑.๑๓
<b>๔. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ</b>						
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๒๘	๒๘	๗๒	๗๒	๐	๐
๔.๒ ได้รับบริการที่คุ้มค่าและคุ้มค่าประโยชน์	๒๒	๒๒	๗๘	๗๘	๐	๐
๔.๓ ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการ บริการหน่วยงาน	๑๗	๑๗	๘๓	๘๓	๐	๐
<b>รวม</b>			๒๒.๓๓	๗๗.๖๗	๐	๐
<b>ความพึงพอใจโดยภาพรวม</b>			๑๖.๓๓	๘๓.๑๔		๐.๕๓

จากตอนที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรเทศบาล  
ตำบลนาตาล ในภาพรวม มีดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

-พึงพอใจมาก ร้อยละ ๙.๘ -พึงพอใจ ร้อยละ ๙๐.๒ -ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

ด้านที่ ๒ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

-พึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๓.๔ -พึงพอใจ ร้อยละ ๗๖.๒ -ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๔

ด้านที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

-พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๓.๗๕ -พึงพอใจ ร้อยละ ๘๕.๑๒ -ควรปรับปรุง ร้อยละ ๑.๑๓

ด้านที่ ๔ ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

-พึงพอใจมาก ร้อยละ ๒๒.๓๓ -พึงพอใจ ร้อยละ ๗๗.๖๗ -ควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๐๐

### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลนาตาล

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลนาตาล โดยตอบ  
ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการดังนี้

-มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ พึงพอใจมาก ร้อยละ ๑๖.๓๓ ระดับพึงพอใจ  
ร้อยละ ๘๓.๑๔ และระดับควรปรับปรุง ร้อยละ ๐.๕๓ ระดับความพึงพอใจที่มากที่สุดคือ ระดับ ๒ (พึง  
พอใจร้อยละ ๘๓.๑๔)

### จุดเด่นการให้บริการ

๑.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(แต่งกาย  
สุภาพเรียบร้อย)

๒.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์

๓.ความรวดเร็วในการให้บริการ

๔.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะ

๑.สถานที่ให้บริการคับแคบ

๒.เอกสารคู่มือควรเพิ่มรายละเอียดมากกว่านี้

๓.ควรประชาสัมพันธ์ผลการประเมินนี้แก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง

\*\*\*\*\*