



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโนนทอง โทร. ๐๔๒-๒๑๗-๔๘๐-๑

ที่.....อต.๘๑๙๐๑/๖๔๒.....วันที่.....๑๒.....ตุลาคม.....๒๕๖๕.....

เรื่อง.....รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง

ตามที่เทศบาลตำบลโนนทอง ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลโนนทอง รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในสังกัดของเทศบาลตำบลโนนทอง ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพท์ เพื่อใช้ในการจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ต่อไป

ดังนั้น สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโนนทอง จึงขอรายงานการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) ให้ท่านทราบ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

อนุวัฒน์

(นายอนุวัฒน์ หาญบุรุษ)

ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....  
- เพื่อโปรดทราบ และใช้เป็นที่ขอมติในการพิจารณา และ  
สรุปผลประกอบการใช้สมัครใจในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโนนทอง ต่อไป

(นางสาวสุพี แก้วมี)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของรองปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล.....  
.....

(นายไชยธร อุ่นเที่ยง)

รองปลัดเทศบาล รักษาการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลโนนทอง

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง.....  
.....

(นายชัยปoom ภูมิเขต)

นายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง

## สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕) มีผลการประเมินดังนี้

### ๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการด้านต่างๆ จากเทศบาลตำบลโนนทอง โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมิน เพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

### ๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)

### ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุดรธานี

### ๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

### ๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

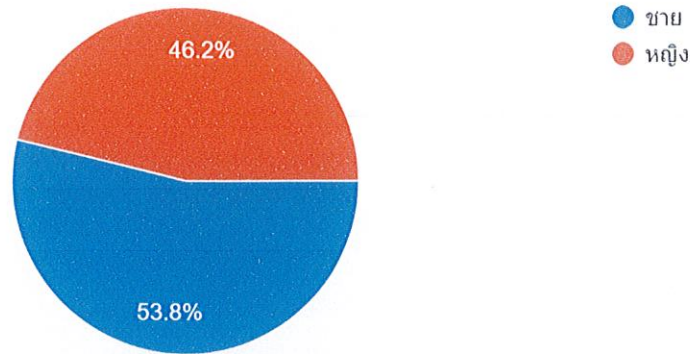
แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลโนนทอง มีผลการประเมิน ดังตารางต่อไปนี้



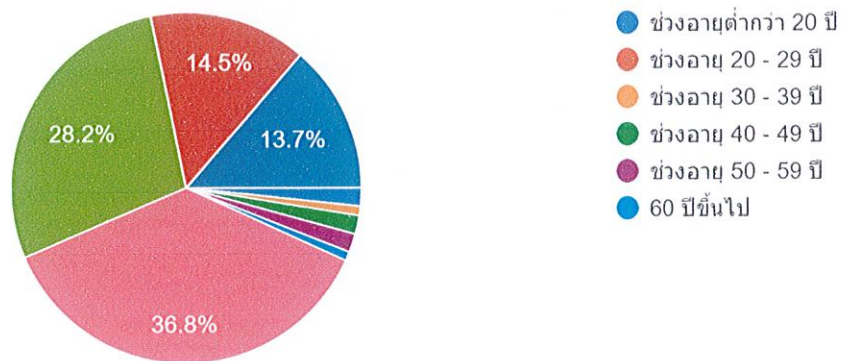
## ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพจำนวนร้อยละ

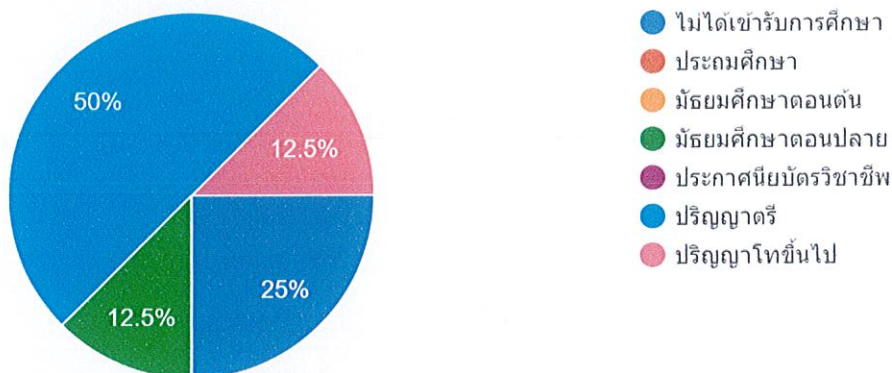
๑. เพศ ชาย ๕๖ คน เพศ หญิง ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ดังนี้



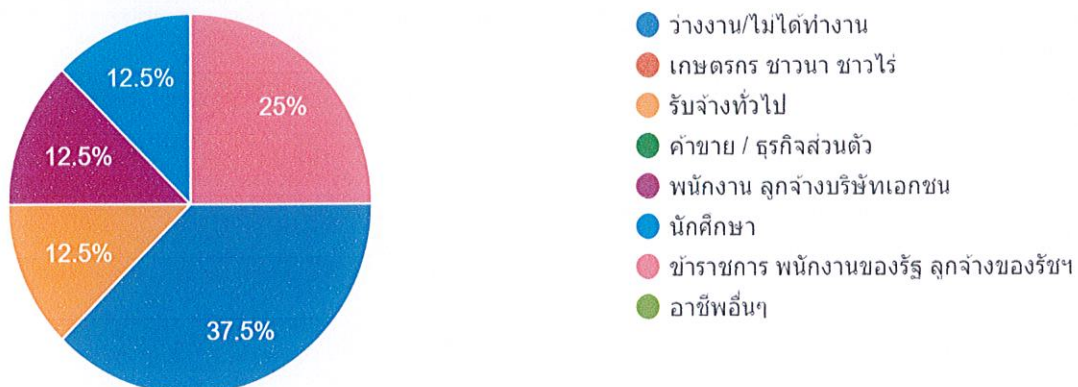
๒. แบ่งช่วงอายุผู้เข้ารับบริการกับทางเทศบาลตำบลโนนทอง คิดเป็นร้อยละ ดังนี้



๓. ระดับการศึกษาของผู้เข้ารับบริการกับทางเทศบาลตำบลโนนทอง คิดเป็นร้อยละ ดังนี้



๔. การประกอบอาชีพของผู้เข้ารับบริการกับทางเทศบาลตำบลโนนทอง คิดเป็นร้อยละ ดังนี้



**ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด**

ประเด็น / ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>๑. ด้านเวลา</b>					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓๘	๓๐	๑๙	๖	๗
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙	๓๓	๓๑	๘	๙
<b>๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๗	๓๑	๓๙	๖	๗
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๒๔	๓๓	๓๒	๕	๖

ประเด็น / ด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๖๐	๑๘	๑๓	๕	๔
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๕๑	๓๑	๕	๖	๗
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๕๖	๕	๒๗	๕	๗
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๑	๒๑	๕๖	๖	๖
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่พอสั่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	๒๒	๓๙	๒๖	๘	๕
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๔	๓๐	๒๔	๗	๕
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔๗	๒๕	๑๕	๗	๖
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๒๓	๕๒	๑๕	๖	๔
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๕๙	๑๘	๑๒	๔	๗
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๒	๒๕	๑๙	๗	๗
<b>ท่านมีความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>	๗๕	๓	๑๕	๕	๒



## จากตารางที่ ๒ พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ในภาพรวม อยู่ในระดับใด คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๗ % ลำดับที่สอง คือ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่นมาก่อนต้องได้รับบริการก่อนความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอ สิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ ในทางมิชอบ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓๘ %

### ๖. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโนนทองโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๗ %

### ๗. ข้อเสนอแนะ

#### ๗.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ควรมีการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะความชำนาญในงานให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการ

๒. ควรมีการกำหนดนโยบายเป็นแนวทางในการให้บริการประชาชนให้ครอบคลุม ทุกกิจกรรมรวมถึงการประชาสัมพันธ์ หรือติดประกาศ เรื่อง ระเบียบปฏิบัติของผู้รับบริการไว้ตามสถานที่ต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานพึงตระหนักได้อย่างเสมอภาพ เท่าเทียมกัน

๓. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อให้คำแนะนำในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ อย่างเหมาะสม

#### ๗.๒ ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

๑. ควรจัดมีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารในหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย วารสารประจำเดือน วิทยุชุมชน เว็บไซต์ ฯลฯ

๒. ควรจัดกล่องรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามที่ประชาชนเสนอแนะ

๓. ควรมีระยะเวลาในการให้บริการตามความเหมาะสมในแต่ละประเภทของงาน เช่น งานธุรการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานทะเบียนทรัพย์สิน งานผลประโยชน์ ฯลฯ

#### ๗.๓ ข้อเสนอแนะในการประเมินครั้งต่อไป

การศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุดรธานี ซึ่งผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น ยังมีเงื่อนไขอื่นๆ ที่เป็นผลกระทบต่อความคิดเห็นของประชาชนอีกหลายประการซึ่งควรจะนำมาเป็นตัวแปรในการทำรายงานครั้งต่อไป



#### ๘. การนำผลความพึงพอใจไปใช้ประโยชน์ หรือปรับปรุงบริการ

๑. เพื่อความสะดวกในการติดต่อยื่นเอกสารทางราชการ ประชาชนสามารถยื่นเอกสารแบบฟอร์ม  
ช่องขอความช่วยเหลือร้องทุกข์-ร้องเรียนทางออนไลน์ได้ทาง

<https://www.nonthongnayoong.go.th/index.php/ask-for-help-complain-complain>

๒. มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ <https://www.nonthongnayoong.go.th/index.php>  
และทางเพจ Facebook เทศบาลตำบลโนนทอง อ.นาโยง จ.อุดรธานี

๓. มีการพัฒนาบุคลากรด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะความชำนาญในงานให้บริการประชาชน  
ผู้มารับบริการ โดยให้บุคลากรเข้าร่วมโครงการต่างๆ

๔. มีการกำหนดระเบียบการแต่งกายในแต่ละวัน เพื่อความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ





แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอหนอง จังหวัดอุดรธานี  
เดือน.....พ.ศ.....

ข้อชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  1) ชาย  2) หญิง
2. อายุ  1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 21 - 29 ปี  
 3) 30 - 39 ปี  4) 40 - 49 ปี  
 5) 50 - 59 ปี  6) 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ  
 ว่างาน/ไม่ได้ทำงาน  เกษตรกร ชวนา ชาวไร่  
 รับจ้างทั่วไป  ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว  
 พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน  นักศึกษา  
 ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐฯ  อาชีพอื่นๆ
4. ระดับการศึกษา  
 ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย  
 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปริญญาตรี  
 ปริญญาโทหรือสูงกว่า

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ประเด็น / ดัชนี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านเวลา					
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					







ประเด็น / ดัชนี	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการ อย่างสุภาพ					
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เช่น ไม่พอสั่ง ตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ					
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึง ได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่ง รอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
ท่านมีความพึงพอใจ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ภาพรวม อยู่ในระดับใด					

### ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ

**ปัญหา**

- 1.....
- 2.....
- 3.....

**ข้อเสนอแนะ**

- 1.....
- 2.....
- 3.....

ขอขอบคุณในการร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการในครั้งนี้

วัน.....เดือน..... พ.ศ.....



ด้านที่ ๑ ข้อที่ ๕.๑

เทศบาลตำบลโนนทอง มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ จัดให้มีการหยิบบัตรคิว และหย่อนลูกปิงปองลงภาชนะทรงกลมที่เทศบาลฯ เตรียมไว้ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวก รวดเร็ว และยังเป็นกรนำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ ในระบบการบริการแก่ผู้มาติดต่อราชการ



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาลตำบลโนนทอง

เทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา

ชื่อผู้ประเมิน  กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความเป็นจริงและในช่องว่างกรอกชื่อและนามสกุลผู้ประเมิน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. อายุ  13-20 ปี  21-29 ปี  30-39 ปี  40-49 ปี  50 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ  ว่างงาน/ไม่ได้ทำงาน  เกษตรกร  ช่างรับจ้าง

รับจ้างทั่วไป  สค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว

พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน  นักศึกษา

ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของราชการ  อาชีพอื่นๆ

4. ระดับการศึกษา  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย

ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปริญญาตรี

ปริญญาโทหรือสูงกว่า

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อหน่วยให้บริการ

ข้อ	ประเด็น / ส่วน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
		พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
1. ด้านเวลา	1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	2.1 การติดป้ายประกาศเตือนแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
	2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามขั้นประกาศไว้					
	2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					