



รายงานผลแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ
เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ของ
เทศบาลตำบลโนนสะอาด
อำเภอโนนสะอาด
จังหวัดอุดรธานี

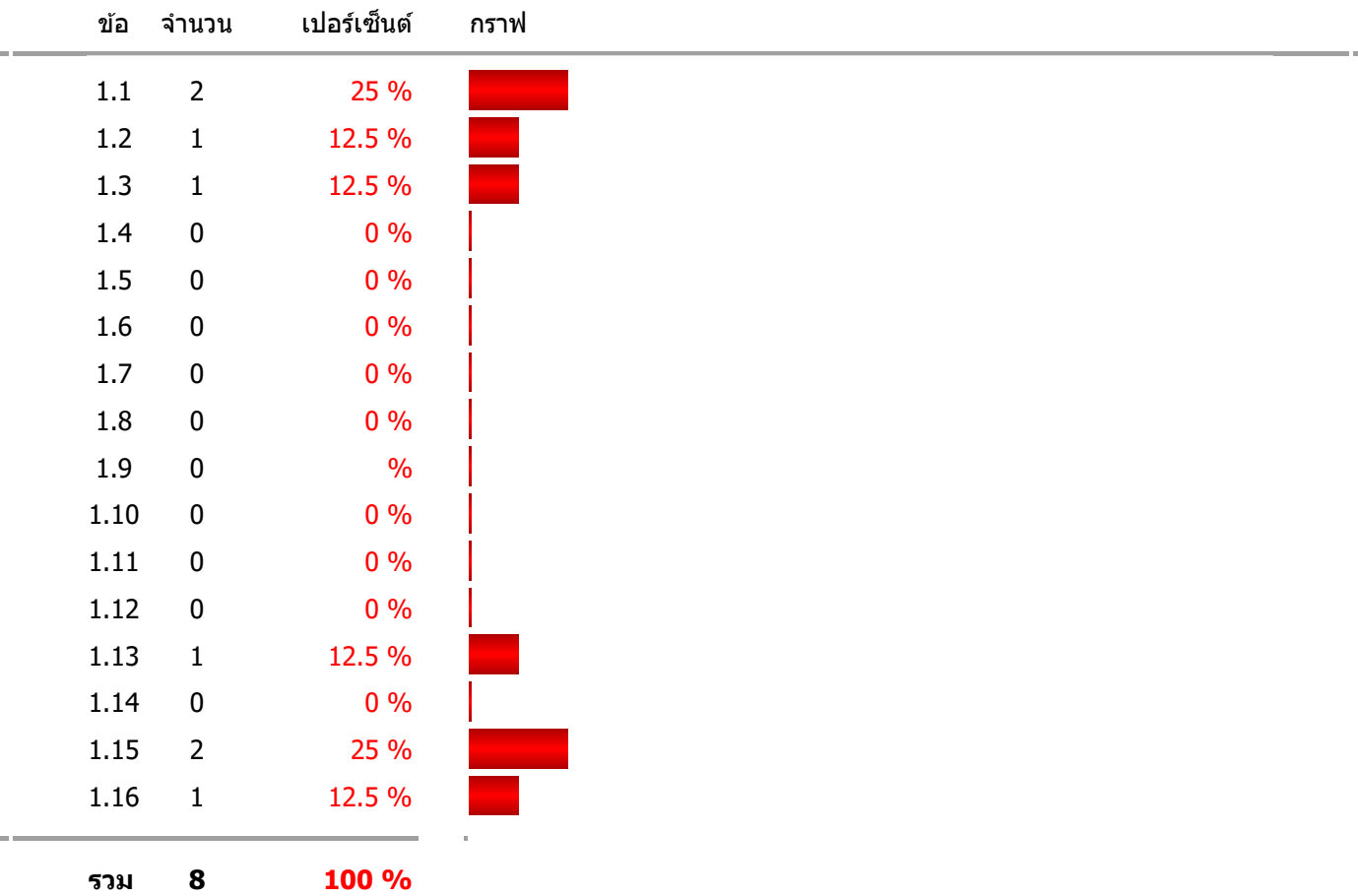
สรุปผลแบบสอบถามความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของเทศบาลตำบลโนนสะอาด

จำนวนผู้กรอกแบบสำรวจทั้งหมด 24 ท่าน

1. เรื่องที่รับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ข้อ	เรื่องที่รับบริการ	จำนวน
1.1	การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	2
1.2	การชำระภาษีป้าย	1
1.3	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	1
1.4	การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	0
1.5	การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	0
1.6	การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	0
1.7	การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	0
1.8	การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	0
1.9	การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	0
1.10	การขอจดทะเบียนพาณิชย์	0
1.11	การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	0
1.12	การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	0
1.13	การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	1
1.14	การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	0
1.15	การใช้ Internet ตำบล	2
1.16	การชำระภาษีบำรุงท้องที่	1



2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน

2.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน

1.0000

1.8708

ความพึงพอใจ จำนวน เปอร์เซนต์ กราฟ

5 มากที่สุด	3	50 %	
4 มาก	2	33.33 %	
3 ปานกลาง	0	0 %	
2 น้อย	0	0 %	
1 น้อยที่สุด	1	16.67 %	

รวม 6 100 %

คะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน

2.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม

0.8750

1.6910

ความพึงพอใจ จำนวน เปอร์เซนต์ กราฟ

5 มากที่สุด	2	33.33 %	
4 มาก	2	33.33 %	
3 ปานกลาง	0	0 %	
2 น้อย	1	16.67 %	
1 น้อยที่สุด	1	16.67 %	

รวม 6 100 %

คะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน

2.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม

0.9583

1.7907

ความพึงพอใจ จำนวน เปอร์เซนต์ กราฟ

5 มากที่สุด	2	33.33 %	
4 มาก	3	50 %	
3 ปานกลาง	0	0 %	
2 น้อย	0	0 %	
1 น้อยที่สุด	1	16.67 %	

รวม 6 100 %

	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
2.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	0.8750	1.6910

ความพึงพอใจ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	กราฟ
5 มากที่สุด	2	33.33 %	
4 มาก	2	33.33 %	
3 ปานกลาง	0	0 %	
2 น้อย	1	16.67 %	
1 น้อยที่สุด	1	16.67 %	
รวม	6	100 %	

	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
2.5 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	0.9583	1.8592

ความพึงพอใจ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	กราฟ
5 มากที่สุด	4	66.67 %	
4 มาก	0	0 %	
3 ปานกลาง	0	0 %	
2 น้อย	1	16.67 %	
1 น้อยที่สุด	1	16.67 %	
รวม	6	100 %	

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

คะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน

3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง

1.0000

1.8930

ความพึงพอใจ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	กราฟ
5 มากที่สุด	4	66.67 %	
4 มาก	0	0 %	
3 ปานกลาง	1	16.67 %	
2 น้อย	0	0 %	
1 น้อยที่สุด	1	16.67 %	
รวม	6	100 %	

คะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน

3.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

0.8333

1.6245

ความพึงพอใจ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	กราฟ
5 มากที่สุด	2	33.33 %	
4 มาก	1	16.67 %	
3 ปานกลาง	1	16.67 %	
2 น้อย	1	16.67 %	
1 น้อยที่สุด	1	16.67 %	
รวม	6	100 %	

คะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน

3.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ

0.9583

1.8138

ความพึงพอใจ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	กราฟ
5 มากที่สุด	3	50 %	
4 มาก	1	16.67 %	
3 ปานกลาง	1	16.67 %	
2 น้อย	0	0 %	
1 น้อยที่สุด	1	16.67 %	
รวม	6	100 %	

	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
3.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	0.8333	1.6245

ความพึงพอใจ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	กราฟ
5 มากที่สุด	3	50 %	
4 มาก	0	0 %	
3 ปานกลาง	2	33.33 %	
2 น้อย	0	0 %	
1 น้อยที่สุด	1	16.67 %	
รวม	6	100 %	

	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน
3.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	0.9583	1.8138

ความพึงพอใจ	จำนวน	เปอร์เซ็นต์	กราฟ
5 มากที่สุด	3	50 %	
4 มาก	1	16.67 %	
3 ปานกลาง	1	16.67 %	
2 น้อย	0	0 %	
1 น้อยที่สุด	1	16.67 %	
รวม	6	100 %	

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน

4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ

0.8750

1.6409

ความพึงพอใจ จำนวน เปอร์เซนต์ กราฟ

5 มากที่สุด	1	16.67 %
4 มาก	3	50 %
3 ปานกลาง	1	16.67 %
2 น้อย	0	0 %
1 น้อยที่สุด	1	16.67 %



รวม 6 100 %

คะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน

4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

1.0417

1.9468

ความพึงพอใจ จำนวน เปอร์เซนต์ กราฟ

5 มากที่สุด	4	66.67 %
4 มาก	1	16.67 %
3 ปานกลาง	0	0 %
2 น้อย	0	0 %
1 น้อยที่สุด	1	16.67 %



รวม 6 100 %

คะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน

4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ

0.9583

1.8138

ความพึงพอใจ จำนวน เปอร์เซนต์ กราฟ

5 มากที่สุด	3	50 %
4 มาก	1	16.67 %
3 ปานกลาง	1	16.67 %
2 น้อย	0	0 %
1 น้อยที่สุด	1	16.67 %



รวม 6 100 %

4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

คะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน

0.8750 1.7633

ความพึงพอใจ จำนวน เปอร์เซนต์ กราฟ

5 มากที่สุด	3	50 %	
4 มาก	1	16.67 %	
3 ปานกลาง	0	0 %	
2 น้อย	0	0 %	
1 น้อยที่สุด	2	33.33 %	

รวม 6 100 %

คะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน

4.5 ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด

0.8750 1.6910

ความพึงพอใจ จำนวน เปอร์เซนต์ กราฟ

5 มากที่สุด	2	33.33 %	
4 มาก	2	33.33 %	
3 ปานกลาง	0	0 %	
2 น้อย	1	16.67 %	
1 น้อยที่สุด	1	16.67 %	

รวม 6 100 %

5. เทศบาลตำบลโนนสะอาดควรปรับปรุงเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ข้อ	เรื่องที่รับบริการ	จำนวน
5.1	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	1
5.2	ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	0
5.3	ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	2
5.4	ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	1
5.5	ด้านบริการการรับชำระภาษี	0
5.6	ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร	0

ข้อ จำนวน เปอร์เซนต์ กราฟ

5.1	1	25 %	
5.2	0	0 %	
5.3	2	50 %	
5.4	1	25 %	
5.5	0	0 %	
5.6	0	0 %	

รวม 4 100 %

- เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี

โปรด(/) ในช่องที่กำหนดให้

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
2.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
2.5 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา					

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง					
3.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
3.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
3.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
3.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
4.2 จุด /ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม ที่จอดรถ ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
4.5 ท่านมีความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ใน ระดับใด					

5. เทศบาลตำบลโนนสะอาด ควรปรับปรุงเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) *

- () ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- () ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- () ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร
- () ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา
- () ด้านบริการการรับชำระภาษี
- () ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- () ไม่มี

6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ร่วมทำแบบประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลโนนสะอาด