



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ : ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ : ( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 20 - 30 ปี ( ) 31 - 40 ปี ( ) 41 - 50 ปี ( ) 50 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ ( ) โสด ( ) สมรส ( ) ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาสูงสุด ( ) ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า ( ) มัธยมหรือเทียบเท่า  
( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ( ) ปริญญาตรี  
( ) สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพประจำ ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ( ) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  
( ) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย ( ) รับจ้างทั่วไป  
( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) พ่อบ้าน/แม่บ้าน/เกษียณ  
( ) เกษตรกร/ประมง ( )ว่างงาน  
( ) อื่นๆ .....
6. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลา ( ) 08.30 -10.00 น. ( ) 10.01-12.00 น.  
( ) 12.01 -14.00 น. ( ) 14.01-เวลาปิดทำการ

ตอนที่ 2

1. เรื่องที่รับบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) \*

- |  |  |
|--|--|
| ( ) การชำระภาษีโรงเรียนและที่ดิน             | ( ) การชำระภาษีป้าย                            |
| ( ) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ            | ( ) การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ                 |
| ( ) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์       | ( ) การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร                  |
| ( ) การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร |  |
| ( ) การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ |  |
| ( ) การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน                 | ( ) การขอจดทะเบียนพาณิชย์                      |
| ( ) การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า        | ( ) การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก |
| ( ) การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน         | ( ) การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ                |
| ( ) การใช้ Internet ตำบล                     | ( ) การชำระภาษีบำรุงท้องที่                    |

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 อยู่ในระดับใด					

๕. เทศบาลตำบลโนนสะอาด ควรปรับปรุงเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) \*

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

๖. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....



ขอขอบคุณที่ร่วมทำแบบประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลโนนสะอาด



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลโนนสะอาด โทร ๐ ๔๒๓๙ ๒๖๘๘

ที่ อต ๖๑๕๐๒/ - วันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโนนสะอาด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนสะอาด/ผ่านปลัดเทศบาลตำบลโนนสะอาด

ตามที่ เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลโนนสะอาด รวมถึงการติดต่อหน่วยงานต่างๆ ภายในสังกัดของเทศบาล ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้ มาประมวลสรุปผลลัพท์ ทำแผนปรับปรุงการให้บริการและดำเนินการแก้ไข ข้อบกพร่องของการบริการด้านต่างๆให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้น กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลตำบลโนนสะอาด จึงขอรายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโนนสะอาด ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมนี้

(นางสาวนาถินี แสงศิริไพศาล)

ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นของผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- เพื่อโปรดทราบ

(นางสาววิดา รักดีสุวรรณ)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

- ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลโนนสะอาด

- เพื่อโปรดทราบ

(นายอภิสิทธิ์ ผ่านชมภู)

ปลัดเทศบาลตำบลโนนสะอาด

- ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลโนนสะอาด

- ทราบตามเสนอ

(นางวิษณุสุภา ภูมิภักดี)

นายกเทศมนตรีตำบลโนนสะอาด

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน  
ของ เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี  
ประจำปีงบประมาณ 2565  
(ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565 )

.....

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของ เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนในตำบลหนองขาม และผู้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน 50 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565) มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	26	52
หญิง	24	48
รวม	50	(100.00)

2. อายุระหว่าง		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	
21 - 30 ปี	5	0
31 - 40 ปี	16	10
41 - 50 ปี	14	32
51 - 60 ปี	11	28
61 ปีขึ้นไป	4	22
รวม	50	8
3. สถานภาพ		
		(100.00)
โสด	15	
สมรสอยู่ด้วยกัน	32	30
สมรสแยกกันอยู่	-	64
หย่าร้าง	3	0
อื่นๆ	-	6
รวม	50	0
4. อาชีพ		
		(100.00)
รับจ้างทั่วไป	25	
รับราชการ	6	50
รัฐวิสาหกิจ	2	12
เอกชน	17	4
อื่นๆ	-	34
รวม	50	0
5. ระดับการศึกษา		
		( 100.00 )
ไม่ได้รับการศึกษา	-	
ประถมศึกษา	15	0
มัธยมศึกษาตอนต้น	20	30
มัธยมศึกษาตอนปลาย	10	40
ปริญญาตรี	5	20
สูงกว่าปริญญาตรี	-	10
รวม	50	0
		( 100.00 )

## ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
		ดีมาก	ดี	พอใช้	ควรปรับปรุง
1	1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	46/93.33%	4/6.66%	-	-
2	2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	48/95.55%	2/4.44%	-	-
3	3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	49/97.77%	-	1/2.22%	-
4	4. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	46/93.33%	4/6.66%	-	-
5	5. สถานที่ที่ให้บริการประชาชน	48/95.55%	-	2/4.44%	-

จากตารางที่ 2 พบว่าความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 97.77 ลำดับที่สอง คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.55 ลำดับที่สาม คือ สถานที่ที่ให้บริการประชาชน คิดเป็นร้อยละ 95.55 และเรียงตามลำดับ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.33 และความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.33

### 6. สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ของเทศบาลตำบลโนนสะอาด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 92.21

### 7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ควรมีสถานที่จอดรถที่เหมาะสมกว่านี้

7.2 บุคลากรในการติดต่อประสานงานมีน้อย



ประกาศเทศบาลตำบลโนนสะอาด  
เรื่อง ผลการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
ของเทศบาลตำบลโนนสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๖ (๖) ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้ตอบสนองความต้องการ เทศบาลตำบลโนนสะอาดได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ซึ่งมีด้านให้ประชาชนประเมินทั้ง ๓ ด้าน ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บัดนี้ การดำเนินการประเมินความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลโนนสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของเทศบาลตำบลโนนสะอาด ได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จากการวิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการมีค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้บริหารร้อยละ ๙๒.๒๑

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นางวิษณุสุภา ภูมิภักดิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลโนนสะอาด





ที่ อด ๖๑๕๐๒ / ว ๕๕๒

สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสะอาด  
ถ.ศรีรัตนธรรม ๒ อด ๔๑๒๔๐

๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ปิดประกาศ เรื่อง ผลการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลโนนสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ผู้นำชุมชนทุกชุมชน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาประกาศเทศบาลตำบลโนนสะอาด

จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยเทศบาลตำบลโนนสะอาด ได้สำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลโนนสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๖ (๖) ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้ตอบสนองความต้องการ นั้น

เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เทศบาลตำบลโนนสะอาด จึงขอความอนุเคราะห์ปิดประกาศประชาสัมพันธ์ ผลการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลโนนสะอาด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ประชาชนในชุมชนได้รับทราบ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ โดยสามารถขอดูหรือสอบถามเพิ่มเติม ได้ที่ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลโนนสะอาด ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี หรือที่เว็บไซต์เทศบาลตำบลโนนสะอาด [www.nonsaat.go.th](http://www.nonsaat.go.th)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและปิดประกาศประชาสัมพันธ์ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางวิษณุสุภา ภูมิภักดิ์)

นายกเทศมนตรีตำบลโนนสะอาด

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

โทร. ๐-๔๒๓๙-๒๖๘๘

โทรสาร ๐-๔๒๓๙-๒๗๐๐