

รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ  
รอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ  
อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์  
โทรศัพท์ 0 4460 7218 / [www.nonsuwan.go.th](http://www.nonsuwan.go.th)

# ส่วนที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัตินายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิง และกู้ภัย จัดการศึกษาให้บริการสาธารณสุข ส่งคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบล ที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้ หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ

กระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาเห็นว่า ท้องถิ่นบางส่วนของตำบลโนนสุวรรณและตำบลโกรกแก้ว กิ่งอำเภอโนนสุวรรณ อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นสุขาภิบาลได้ จึงประกาศจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลโนนสุวรรณ เมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2536 และเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ได้รับการยกฐานะจากสุขาภิบาลโนนสุวรรณ เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ถือว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณและพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเอง

### 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ
2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นข้อเสนอแนะและนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆของสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ
2. ขอบเขตเนื้อหาศึกษาความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนสุวรรณที่มีคุณภาพต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ
2. การจัดการตลอดจนการให้บริการต่างๆของสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น

## ส่วนที่ 2

### ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 2.1 วิธีการดำเนินงาน

ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานได้ดำเนินการดังนี้

##### ขั้นตอนการดำเนินงาน

##### 1.1 ขั้นวางแผน (Plan)

- 1.1.1 ศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาของสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ
- 1.1.2 ศึกษาเอกสารหนังสือ
- 1.1.3 ประชุมวางแผน
- 1.1.4 ประสานผู้เกี่ยวข้อง

##### 1.2 ขั้นดำเนินการ (Do)

1.2.1 จัดทำแบบความสำเร็จ ความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณที่มาใช้บริการ ในเขตเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1.2.2 แจกแบบสอบถามให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อตอบแบบสอบถาม
- 1.2.3 รวบรวมแบบสำรวจที่ผู้รับบริการกรอกข้อมูล

##### 1.3 ขั้นประเมินตรวจสอบเช็ค

- 1.3.1 วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของการให้บริการ
- 1.3.2 สรุปรายงานผลความพึงพอใจเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

##### 1.4 ขั้นตอนปรับปรุงพัฒนา (Action)

นำผลการประเมินกิจกรรมไปวางแผนพัฒนากิจกรรมในปีต่อไป

#### 2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณที่มาใช้บริการ จำนวน 289 คน

#### 2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ จำนวน 1 ฉบับ มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ในตอนที่ 1 และตอนที่ 2 โดยสอบถามความพึงพอใจตามรายการประเมินดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เรื่องที่ขอรับบริการและความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

## 2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ดำเนินการโดยแจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้ประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 289 ชุด

## 2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติความถี่ร้อยละและนำเสนอในตารางประกอบการพรรณนาแบบเรียงความ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมโครงการใช้สถิติค่าเฉลี่ยนำเสนอในตารางประกอบการพัฒนาแบบเรียงความ

## 2.6 การเกณฑ์การให้คะแนน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยให้น้ำหนักคะแนนดังนี้

คะแนน 5 หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมายมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 ถึง 1.49 หมายถึงมีระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 ถึง 2.49 หมายถึงมีระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 ถึง 3.49 หมายถึงมีระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 ถึง 4.49 หมายถึงมีระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 ถึง 5.00 หมายถึงมีระดับมากที่สุด

## 2.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ percent
2. ค่าเฉลี่ย dismiss mean

### ส่วนที่ 3

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

#### 1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณและคุณภาพ

##### 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม/สัมภาษณ์

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ได้ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมผล ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจนั้นเป็นการประเมินในภาพรวมทั้งปีงบประมาณ (1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564) โดยจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ จำนวน 298 คน รายละเอียด ดังนี้

##### 1. เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 289 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 62.42 ในขณะที่เพศชายมีอยู่ 112 คน คิดเป็นร้อยละ 37.58 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.1

ที่	เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ชาย	112	37.58
2	หญิง	186	62.42
	รวม	298	100

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

##### 2. อายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 298 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.52 ลำดับรองลงมาอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.47 ลำดับรองลงมาอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.11 ลำดับรองลงมาอายุมากกว่า 60 ปีคิดเป็นร้อยละ 15.44 ลำดับรองลงมาอายุ 51-60 ปี คิดเป็น ร้อยละ 15.10 และลำดับสุดท้ายมีอายุ 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.38 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.2

ที่	อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	15 - 20 ปี	22	7.38
2	21 - 30 ปี	48	16.11
3	31 - 40 ปี	61	20.47
4	41 - 50 ปี	76	25.50
5	51 - 60 ปี	45	15.10
6	มากกว่า 60 ปี	46	15.44
	รวม	298	100.00

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

### 3. สถานภาพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 298 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 73.15 ลำดับรองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 24.83 และลำดับสุดท้ายมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 2.01 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.3

ที่	สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	โสด	74	24.83
2	สมรส	218	73.15
3	หม้าย/หย่าร้าง	6	2.01
	รวม	298	100.00

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

### 4. อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 289 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.68 ลำดับรองลงมาทั้งสองลำดับเท่ากัน คือ อาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ, และอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 16.11 ลำดับรองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 15.44 ลำดับรองลงมาอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.73 ลำดับรองลงมาอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 3.69 ลำดับรองลงมาอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.34 และลำดับท้ายสุดคืออาชีพว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 1.01 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.4

ที่	อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	เกษตรกร	157	52.68
2	รับจ้างทั่วไป	46	15.44
3	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	1.34
4	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	11	3.69
5	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	48	16.11
6	นักเรียน/นักศึกษา	29	9.73
7	ว่างงาน	3	1.01
8	อื่นๆ (ระบุ)	48	16.11
	รวม	298	100.00

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

## 5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 289 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 34.23 ลำดับรองลงมามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 32.89 ลำดับรองลงมาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.44 ลำดับรองลงมามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 10.40 และลำดับสุดท้ายคืออนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 6.04 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.5

ที่	การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	102	34.23
2	มัธยมศึกษาตอนต้น	31	10.40
3	มัธยมศึกษาตอนปลาย	98	32.89
4	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	18	6.04
5	ปริญญาตรี	49	16.44
6	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
	รวม	298	100.00

ตารางที่ 1.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 289 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.58 ลำดับรองลงมามีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.56 ลำดับรองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.11 ลำดับรองลงมามีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.72 และลำดับสุดท้ายมีรายได้ต่อเดือนสองลำดับเท่ากัน คือ ไม่มีรายได้ และรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.01 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.5

ที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ไม่มีรายได้	3	1.01
2	1-5,000 บาท	112	37.58
3	5,000 - 10,000 บาท	103	34.56
4	10,001 - 15,000 บาท	51	17.11
5	15,000 - 20,000 บาท	26	8.72
6	20,001 บาทขึ้นไป	3	1.01
	รวม	298	100.00

ตารางที่ 1.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)



## 7. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ท่านมารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณบ่อยเพียงใด

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 289 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ 1-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 81.88 ลำดับรองลงมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ 6-10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 16.11 และลำดับสุดท้ายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ 11-15 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 2.01 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.7

ที่	การมารับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	1-5 ครั้ง/ปี	244	81.88
2	6 -10 ครั้ง/ปี	48	16.11
3	11-15 ครั้ง/ปี	6	2.01
4	มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	-	-
	รวม	298	100.00

ตารางที่ 1.7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ท่านมารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณบ่อยเพียงใด

## 8. ช่วงเวลาที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 289 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 80.54 ลำดับรองลงมามารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในช่วงเวลา 10.01- 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 9.40 ลำดับรองลงมามารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 8.05 และลำดับสุดท้ายมารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในช่วงเวลา 14.01 น. – ปิดทำการ คิดเป็นร้อยละ 2.01 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.8

ที่	ช่วงเวลาที่ท่านมารับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	08.30 - 10.00 น.	240	80.54
2	10.01- 12.00 น.	28	9.40
3	12.01 – 14.00 น.	24	8.05
4	14.01 น. – ปิดทำการ	6	2.01
5	อื่นๆ (ระบุ).....	-	-
	รวม	298	100.00

ตารางที่ 1.8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

### 9. ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านบ่อเพียงใด

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 289 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน 6-10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 48.99 ลำดับรองลงมาในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน 11-15 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 26.85 ลำดับรองลงมาในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน 1-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 18.79 และลำดับสุดท้ายในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านมากกว่า 15 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 5.37 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.9

ที่	การออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	1-5 ครั้ง/ปี	56	18.79
2	6 -10 ครั้ง/ปี	146	48.99
3	11-15 ครั้ง/ปี	80	26.85
4	มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	16	5.37
	รวม	298	100.00

ตารางที่ 1.9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านบ่อเพียงใด

### 10. ช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 289 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา 10.01- 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.24 ลำดับรองลงมาช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา 08.30-10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 33.56 ลำดับรองลงมาช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 25.50 ลำดับรองลงมาช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา 14.01 น. – ปิดทำการ คิดเป็นร้อยละ 3.69 และลำดับสุดท้ายช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.01 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1.10

ที่	ช่วงเวลาที่ออกให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	08.30 - 10.00 น.	100	33.56
2	10.01- 12.00 น.	108	36.24
3	12.01 – 14.00 น.	76	25.50
4	14.01 น. – ปิดทำการ	11	3.69
5	อื่นๆ (ระบุ).....	3	1.01
	รวม	298	100.00

ตารางที่ 1.10 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน

## 1.2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ประเด็น	มากที่สุด (5)		มาก (4)		ปานกลาง (3)		น้อย (2)		น้อยที่สุด (1)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>										
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	18	6.04	95	31.88	173	58.05	11	3.69	1	0.34
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	16	5.37	145	48.66	84	28.19	51	17.11	2	0.67
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	30	10.07	110	36.91	94	31.54	64	21.48	0	-
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	95	31.88	114	38.26	63	21.14	26	8.72	0	-
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>										
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	32	10.74	206	69.13	58	19.46	2	0.67	0	-
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	28	9.40	207	69.46	60	20.13	3	1.01	0	-
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	14	4.70	187	62.75	91	30.54	6	2.01	0	-
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	68	22.82	195	65.44	34	11.41	1	0.34	0	-
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการ	96	32.21	153	51.34	49	16.44	0	-	0	-
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	26.17	177	59.40	42	14.09	1	0.34	0	-
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	25.50	172	57.72	46	15.44	4	1.34	0	-
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	140	46.98	152	51.01	6	2.01	0	-	0	-
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	132	44.30	158	53.02	8	2.68	0	-	0	-
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	46	15.44	198	66.44	54	18.12	0	-	0	-

ตารางที่ 1.11 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม

### 1.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### 1. ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ แสดงในตารางดังนี้

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	18	95	173	11	1
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	16	145	84	51	2
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	30	110	94	64	0
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	95	114	63	26	0
ภาพรวม	159	464	414	152	3
คิดเป็นร้อยละ	13.34	<u>38.93</u>	34.73	12.75	0.25

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.93 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.73 อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นร้อยละ 13.34 อยู่ในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 12.75 และอยู่ในระดับควรปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 0.25 เรียงตามลำดับ

#### 2. ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ แสดงในตารางดังนี้

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	32	206	58	2	0
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	28	207	60	3	0
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	14	187	91	6	0
ภาพรวม	74	600	209	11	0
คิดเป็นร้อยละ	8.28	<u>67.11</u>	23.38	1.23	0.00

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 67.11 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.38 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.28 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.23 เรียงตามลำดับ

3. ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงในตารางดังนี้

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	68	195	34	1	0
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	96	153	49	0	0
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	78	177	42	1	0
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76	172	46	4	0
ภาพรวม	318	697	171	6	0
คิดเป็นร้อยละ	26.68	58.47	14.35	0.50	0.00

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 58.47 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.68 อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 14.35 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.50 เรียงตามลำดับ

4. ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงในตารางดังนี้

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	140	152	6	0	0
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	132	158	8	0	0
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	46	198	54	0	0
ภาพรวม	318	508	68	0	0
คิดเป็นร้อยละ	35.57	56.82	7.61	0.00	0.00

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.82 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.57 และอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 7.61 เรียงตามลำดับ

## ส่วนที่ 4

### สรุปและอภิปรายผล

#### สรุปผลการวิเคราะห์การติดตามและประเมินผล

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ที่ได้ดำเนินการในช่วง (1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564) ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 62.42 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.52 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 73.15 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 52.68 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 34.23 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.58 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ 1-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 81.88 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 80.54 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน 6-10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 48.99 และประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามช่วงเวลา เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา 10.01- 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 36.24

ประชาชนมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นคำถาม คือ

(1.) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.93

(2.) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 67.11

(3.) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 58.47

(4.) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.82

และความคิดเห็นที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

1. ปรับปรุงระบบการผลิตน้ำประปา อยากให้ทำประปาใหม่
2. แสงสว่าง โคมไฟส่องสว่าง ตามถนน ซอยให้เพียงพอทั่วถึง
3. ฝาท่อระบายน้ำชำรุดแยกถนนจินารักษ์
4. ท่อระบายน้ำไม่ไหล ถนนเทศบาล 4
5. อยากให้ลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อความรวดเร็ว
6. น้ำประปาดำ ไม่ค่อยไหล น้ำประปาไหลไม่สม่ำเสมอ
7. อยากได้สถานที่ออกกำลังกายเพิ่ม
8. ไฟฟ้าส่องสว่างทางเข้าบ้านโคกกระเบื้อง-โนนรัง ไม่เพียงพอ
9. กลิ่นเหม็นจากการเลี้ยงหมูในหมู่บ้านให้ปรับปรุงด้วย
10. อยากให้เทศบาลติดกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัย
11. ให้ตัดต้นไม้ทำความสะอาดข้างถนนเพื่อให้ดูสวยงาม สะอาด
12. ต้องพบปะประชาชนในชุมชนให้มากกว่านี้และต้องการความเป็นกลางสม่ำเสมอและรับฟังความคิดเห็นของคนในการทำงานของเทศบาลมากกว่านี้

13. อยากรให้มีป้ายจราจรในจุดที่เสี่ยงตามหมู่บ้านชุมชน
14. วางระบายน้ำไหลไม่ทันเวลาฝนตก และปรับปรุงถนนด้วย
15. อยากรให้มีประเพณีแต่เก่าก่อนผ่านมาจะไม่หลงลืมไป
16. อยากรให้มีตลาดที่ถาวรในเขตเทศบาล
17. ต้องการให้เทศบาลดูแลคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เช่น รถเข็น สวัสดิการต่างๆ
18. อยากรให้เทศบาลทำความสะอาดถนนดินที่ถมตามไหล่ทาง ดินถมวางระบายน้ำ
19. อยากรให้ส่งเสริมอาชีพการเลี้ยงไหม พร้อมจัดหาตลาดรองรับ
20. ประชาสัมพันธ์ก่อนปิดน้ำประปา
21. ให้ชุดลอกคลองต่าปู และ สระน้ำของเทศบาล
22. ส่งเสริมกีฬา อุปกรณ์กีฬา รวมกลุ่มกีฬา
23. อยากรเปลี่ยนถังขยะใหม่
24. ต้นไม้ใหญ่ตามถนนตัดเพื่อความปลอดภัย ปัญหาการขับขี่มอเตอร์ไซค์เสียงดัง
25. ติดกล้องวงจรปิดป้องกันการลักขโมยของ
26. อยากรให้เทศบาลเก็บขยะบ่อยขึ้น ทำฝาปิดถังให้เรียบร้อย
27. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบเวลามีการสมัครงาน
28. หาช่องทางเสริมรายได้ให้กับประชาชน ลดรายจ่าย
29. ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบข้อมูลต่างๆ เช่น การปิดน้ำประปา ข่าวสารอื่นๆ
30. ต้องการโครงการช่วยเหลือด้านอาชีพ เงินทุนหมุนเวียน

# ภาคผนวก



## วิธีการประเมิน

### 1. กำหนดรูปแบบในการประเมิน (โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผล)

- กำหนดแบบสอบถามความพึงพอใจ

➤ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวมตามแต่ละประเด็น ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

- สุ่มประเมินประชากรในเขตตำบลทั้ง 5 หมู่บ้านฯ

### 2. กำหนดระยะเวลาในการประเมิน

- ประเมินช่วงสิ้นปีงบประมาณ สํารวจในช่วงเดือนกันยายน พ.ศ. 2564

### 3. ดำเนินการประเมิน

- ทำการสุ่มประเมินประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

หมู่บ้านโนนสุวรรณ หมู่ที่ 1 ตำบลโนนสุวรรณ

หมู่บ้านโนนสุวรรณ หมู่ที่ 1 ตำบลโกรกแก้ว

หมู่บ้านทรัพย์สุวรรณ หมู่ที่ 8 ตำบลโนนสุวรรณ

หมู่บ้านหนองหญ้าปล้อง หมู่ที่ 2 ตำบลโกรกแก้ว

หมู่บ้านโคกกระเบื้อง หมู่ที่ 6,7 ตำบลโนนสุวรรณ

### 4. เก็บรวบรวมแบบประเมินและข้อมูลที่ได้จากการแบบประเมิน

- เก็บรวบรวมแบบสอบถามและบันทึกข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด 298 ชุด

### 5. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน

- วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถามโดยหาค่าร้อยละ
- วิเคราะห์ความพึงพอใจผลการดำเนินงานภาพรวมฯ แต่ละประเด็นโดยหาค่าร้อยละ

**แบบสำหรับการติดตามและประเมินผล**

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ อำเภอโนนสุวรรณ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. การรับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ และการออกให้บริการประชาชน ในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ตุลาคม 2563 - กันยายน 2564)
2. เพศ  
 ชาย  หญิง
3. อายุ  
 15-20  21-30  31-40  41-50  
 51-60  60 ปีขึ้นไป
4. สถานภาพ  
 โสด  สมรส  หม้าย/หย่าร้าง
5. อาชีพ  
 เกษตรกรรม  รับจ้างทั่วไป  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  ค้าขาย/อาชีพอิสระ  นักเรียน/นักศึกษา  
 ว่างาน  อื่นๆ (ระบุ).....
6. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด  
 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)  
 ไม่มีรายได้  1- 5,000 บาท  5,001- 10,000 บาท  
 10,001- 15,000 บาท  15,001- 20,000 บาท  20,001 บาทขึ้นไป
8. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ท่านมารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณบ่อยเพียงใด  
 1-5 ครั้ง/ปี  6 -10 ครั้ง/ปี  11-15 ครั้ง/ปี  มากกว่า 15 ครั้ง/ปี
9. ช่วงเวลาที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ  
 08.30 - 10.00 น.  10.01- 12.00 น.  12.01 - 14.00 น.  
 14.01 น. - ปิดทำการ  อื่นๆ (ระบุ).....
10. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านบ่อยเพียงใด  
 1-5 ครั้ง/ปี  6 -10 ครั้ง/ปี  11-15 ครั้ง/ปี  มากกว่า 15 ครั้ง/ปี
11. ช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน  
 08.30 - 10.00 น.  10.01- 12.00 น.  12.01 - 14.00 น.  
 14.01 น. - ปิดทำการ  อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ					
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด					
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ					
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ					
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน					
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ					
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ					
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

.....

.....

.....