

รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ  
รอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



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) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนหรือทั้งหมดของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้ 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 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการท้องถิ่น 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณที่มาใช้บริการ 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

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณที่มาใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณที่มาใช้บริการ จำนวน 130 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 130 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

แล้วนำข้อมูลที่ไต่จากการแปลความหมายมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ดังนี้

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. 2565 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมผล ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจนั้นเป็นการประเมินในภาพรวมทั้งปีงบประมาณ (1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565) โดยจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ จำนวน 130 คน รายละเอียด ดังนี้

##### 1. เพศ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 130 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 51.54 ในขณะที่เพศชายมีอยู่ 63 คน คิดเป็นร้อยละ 48.46 ตามลำดับดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.6

ที่	เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ชาย	63	48.46
2	หญิง	67	51.54
	รวม	130	100.00

ตารางที่ 3.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

##### 2. อายุ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 130 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.92 ลำดับรองลงมาอายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.85 ลำดับรองลงมาอายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.46 ลำดับรองลงมาอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.69 ลำดับรองลงมาอายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.31 และลำดับสุดท้ายมีอายุ 15-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.77 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.7

ที่	อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	15 - 20 ปี	1	0.77
2	21 - 30 ปี	16	12.31
3	31 - 40 ปี	23	17.69
4	41 - 50 ปี	24	18.46
5	51 - 60 ปี	31	23.85
6	มากกว่า 60 ปี	35	26.92
	รวม	130	100.00

ตารางที่ 3.7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

### 3. สถานภาพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 130 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 63.08 ลำดับรองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 23.85 และลำดับสุดท้ายมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 13.08 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.8

ที่	สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	โสด	31	23.85
2	สมรส	82	63.08
3	หม้าย/หย่าร้าง	17	13.08
	รวม	130	100.00

ตารางที่ 3.8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

### 4. อาชีพ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 130 คน ที่ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 ลำดับรองลงมารับจ้างทั่วไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 ลำดับรองลงมารับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.62 ลำดับรองลงมามีสองลำดับเท่ากันคือค้าขาย/อาชีพอิสระ และว่างงาน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.77 และลำดับท้ายสุดคืออาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.31 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.9

ที่	อาชีพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	เกษตรกรรวม	55	42.31
2	รับจ้างทั่วไป	25	19.23
3	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	19	14.62
4	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	0	0.00
5	ค้าขาย/อาชีพอิสระ	14	10.77
6	นักเรียน/นักศึกษา	3	2.31
7	ว่างงาน	14	10.77
8	อื่นๆ (ระบุ)	0	0.00
	รวม	130	100.00

ตารางที่ 3.9 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

## 5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 130 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 43.08 ลำดับรองลงมามีสองลำดับเท่ากัน คือ มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 19.23 ลำดับรองลงมาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15.38 ลำดับรองลงมาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 2.31 และลำดับสุดท้ายคือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.77 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.10

ที่	การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	56	43.08
2	มัธยมศึกษาตอนต้น	25	19.23
3	มัธยมศึกษาตอนปลาย	25	19.23
4	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	3	2.31
5	ปริญญาตรี	20	15.38
6	สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.77
	รวม	130	100.00

ตารางที่ 3.10 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 130 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1-5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.54 ลำดับรองลงมามีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.23 ลำดับรองลงมาไม่มีรายได้ คิดเป็นร้อยละ 17.69 ลำดับรองลงมามีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.62 ลำดับรองลงมามีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.38 และลำดับสุดท้ายมีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.54 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.11

ที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ไม่มีรายได้	23	17.69
2	1-5,000 บาท	41	31.54
3	5,000 - 10,000 บาท	38	29.23
4	10,001 - 15,000 บาท	7	5.38
5	15,000 - 20,000 บาท	2	1.54
6	20,001 บาทขึ้นไป	19	14.62
	รวม	130	100.00

ตารางที่ 3.11 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)



## 7. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ท่านมารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณบ่อยเพียงใด

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 130 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ 1-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 73.08 ลำดับรองลงมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ 6-10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 11.54 รองลงมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ มากกว่า 15 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 9.23 และลำดับสุดท้ายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ 11-15 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 6.15 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.12

ที่	การมารับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	1-5 ครั้ง/ปี	95	73.08
2	6 -10 ครั้ง/ปี	15	11.54
3	11-15 ครั้ง/ปี	8	6.15
4	มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	12	9.23
	รวม	130	100.00

ตารางที่ 3.12 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ท่านมารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณบ่อยเพียงใด

## 8. ช่วงเวลาที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 130 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่มารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในช่วงเวลา 08.30 – 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 44.62 ลำดับรองลงมามารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในช่วงเวลา 10.01- 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 35.38 ลำดับรองลงมามารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 13.08 ลำดับรองลงมามารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในช่วงเวลา อื่นๆ (ระบุ) คิดเป็นร้อยละ 3.85 และลำดับสุดท้ายมารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในช่วงเวลา 14.01 น. – ปิดทำการ คิดเป็นร้อยละ 3.08 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.13

ที่	ช่วงเวลาที่ท่านมารับบริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	08.30 - 10.00 น.	58	44.62
2	10.01- 12.00 น.	46	35.38
3	12.01 – 14.00 น.	17	13.08
4	14.01 น. – ปิดทำการ	4	3.08
5	อื่นๆ (ระบุ).....	5	3.85
	รวม	130	100.00

ตารางที่ 3.13 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

## 9. ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านบ่อเพียงใด

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 130 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน 1-5 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 54.62 ลำดับรองลงมาในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน 6 -10 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 22.31 และลำดับสุดท้าย ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านมีสองลำดับเท่ากัน คือ 11-15 ครั้ง/ปี และ มากกว่า 15 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 11.54 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.14

ที่	การออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	1-5 ครั้ง/ปี	71	54.62
2	6 -10 ครั้ง/ปี	29	22.31
3	11-15 ครั้ง/ปี	15	11.54
4	มากกว่า 15 ครั้ง/ปี	15	11.54
	รวม	130	100.00

ตารางที่ 3.14 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านบ่อเพียงใด

## 10. ช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวน 130 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. คิดเป็นร้อยละ 38.46 ลำดับรองลงมาช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา 10.01- 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 29.23 ลำดับรองลงมาช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 13.08 ลำดับรองลงมาช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา 14.01 น. – ปิดทำการ คิดเป็นร้อยละ 10.00 และลำดับสุดท้ายช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 9.23 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 3.10

ที่	ช่วงเวลาที่ออกให้บริการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	08.30 - 10.00 น.	50	38.46
2	10.01- 12.00 น.	38	29.23
3	12.01 – 14.00 น.	17	13.08
4	14.01 น. – ปิดทำการ	13	10.00
5	อื่นๆ (ระบุ).....	12	9.23
	รวม	130	100.00

ตารางที่ 3.15 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	31	23.85	58	44.62	38	29.23	3	2.31	0	0.00
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	27	20.77	52	40.00	51	39.23	0	0.00	0	0.00
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	31	23.85	53	40.77	41	31.54	5	3.85	0	0.00
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	24	18.46	60	46.15	45	34.62	1	0.77	0	0.00
<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 3.16 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม

### 1.3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

#### 1. ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ แสดงในตารางดังนี้

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ความชัดเจนในการสื่อสารถึงขั้นตอนในการให้บริการ	31	58	38	3	0
2. ความถูกต้องของขั้นตอนการให้บริการที่กำหนด	27	52	51	0	0
3. ความรวดเร็วในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ	31	53	41	5	0
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	24	60	45	1	0
<b>ภาพรวม</b>	113	223	175	9	0
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	21.73	<b>42.88</b>	33.65	1.73	0.00

ตารางที่ 3.17 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.88 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.65 อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นร้อยละ 21.73 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.73 เรียงตามลำดับ

#### 2. ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ แสดงในตารางดังนี้

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย และเพียงพอ	23	56	46	5	0
2. แต่ละช่องทางการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และมีความชัดเจน	21	50	56	3	0
3. แต่ละช่องทางการให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	24	54	48	4	0
<b>ภาพรวม</b>	68	160	150	12	0
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	17.44	<b>41.03</b>	38.46	3.08	0.00

ตารางที่ 3.18 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.03 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.46 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.44 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.08 เรียงตามลำดับ

3. ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงในตารางดังนี้

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	30	51	45	4	0
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ	33	54	42	1	0
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	29	51	50	0	0
4. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	28	47	50	5	0
<b>ภาพรวม</b>	120	203	187	10	0
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	23.08	<b>39.04</b>	35.96	1.92	0.00

ตารางที่ 3.19 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.04 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.96 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.08 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.92 เรียงตามลำดับ

4. ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงในตารางดังนี้

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. ความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ	33	50	44	3	0
2. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ต่อการให้บริการ	33	48	48	1	0
3. ความสะอาด ความเป็นระเบียบ ของสถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	33	50	46	1	0
<b>ภาพรวม</b>	99	148	138	5	0
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	25.38	<b>37.95</b>	35.38	1.28	0.00

ตารางที่ 3.20 แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม  
จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37.95 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.38 อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.38 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.28 เรียงตามลำดับ

## ส่วนที่ 4

### สรุปและอภิปรายผล

#### สรุปผลการวิเคราะห์การติดตามและประเมินผล

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ที่ได้ดำเนินการในช่วง (1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565) ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 51.54 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรส จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 63.08 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 42.31 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 43.08 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1-5,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 31.54 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 73.08 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 44.62 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่าน 1-5 ครั้ง/ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 54.62 และประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามช่วงเวลาที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านคือช่วงเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46

ประชาชนมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นคำถาม คือ

(1.) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 42.88

(2.) ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.03

(3.) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 39.04

(4.) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37.95

และความเห็นที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

1. ช่วยเร่งรัด แก้ปัญหากองทุนออมวันละบาท
2. การให้บริการของเทศบาลควรมีการซักถามทำความเข้าใจ ระบบ ขั้นตอนที่ชัดเจน
3. ควรปรับปรุงองค์กรเทศบาลให้ดีขึ้นทันสมัย

# ภาคผนวก

## วิธีการประเมิน

### 1. กำหนดรูปแบบในการประเมิน (โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผล)

- กำหนดแบบสอบถามความพึงพอใจ

➤ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม  
ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

➤ แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

- สุ่มประเมินประชากรในเขตตำบลทั้ง 5 หมู่บ้านฯ

### 2. กำหนดระยะเวลาในการประเมิน

- ประเมินช่วงสิ้นปีงบประมาณ สำรวจในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565

### 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 130 ชุด

### 5. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมิน

- วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถามโดยหาค่าร้อยละ
- วิเคราะห์ความพึงพอใจผลการดำเนินงานภาพรวมๆ แต่ละประเด็นโดยหาค่าร้อยละ



## แบบสำหรับการติดตามและประเมินผล

การรับบริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ และการออกให้บริการประชาชน ในภาพรวม  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 (ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565)

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

#### 1. เพศ

ชาย  หญิง

#### 2. อายุ

15-20  21-30  31-40  
 41-50  51-60  60 ปีขึ้นไป

#### 3. สถานภาพ

โสด  สมรส  หม้าย/หย่าร้าง

#### 4. อาชีพ

เกษตรกรรม  รับจ้างทั่วไป  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  ค้าขาย/อาชีพอิสระ  นักเรียน/นักศึกษา  
 ว่างาน  อื่นๆ (ระบุ).....

#### 5. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน  มัธยมศึกษาตอนต้น  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย  อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

#### 6. 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

#### 7. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ท่านมารับบริการที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณบ่อยเพียงใด

1-5 ครั้ง/ปี  6 -10 ครั้ง/ปี  11-15 ครั้ง/ปี  มากกว่า 15 ครั้ง/ปี

#### 8. ช่วงเวลาที่ท่านมารับบริการจากเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

08.30 - 10.00 น.  10.01- 12.00 น.  12.01 - 14.00 น.  
 14.01 น. - ปิดทำการ  อื่นๆ (ระบุ).....

#### 9. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เทศบาลตำบลโนนสุวรรณออกให้บริการในพื้นที่หมู่บ้านท่านบ่อยเพียงใด

1-5 ครั้ง/ปี  6 -10 ครั้ง/ปี  11-15 ครั้ง/ปี  มากกว่า 15 ครั้ง/ปี

#### 10. 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

.....

.....

.....

.....

.....