



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ...เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ...กองวิชาการและแผนงาน...งานแผนและงบประมาณ.....  
ที่...นร.๕๔๐๐๖/-.....วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๓.....  
เรื่อง...รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม.....  
.....ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓.....

เรียน นายเทศมนตรีตำบลโนนสุวรรณ

ตามที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อใช้  
บริการงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาประมวลสรุปผลในการ  
ปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริหารด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับ  
ความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ดังนั้นจึงขอรายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ  
ในภาพรวมในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดตามแบบสรุปความพึงพอใจที่แนบมาพร้อมบันทึกนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาววรรณภา บุญอรตรมย์)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(นายไสว อัมมอ)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

(นายเสกสรรค์ ตังประไพวงค์)  
รองปลัดเทศบาล

- ทวอ  
- รอมเพ็ญ วิริยะประเกษ  
การพิมพ์เอกสาร

(นางกนกพร เพิ่มพานิช)  
ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกเทศมนตรีตำบลโนนสุวรรณ



รายงานการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม  
ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2563



กองวิชาการและแผนงาน งานแผนและงบประมาณ  
สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ  
โทรศัพท์ 0 4460 7218 / [www.nonsuwan.go.th](http://www.nonsuwan.go.th)

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ เพื่อรายงาน  
ผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ  
ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่  
เกิดขึ้น และนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานและเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ  
มากยิ่งขึ้นตามลำดับในการนี้สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล  
ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>ส่วนที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ขอบเขตการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
<b>ส่วนที่ 2 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ</b>	<b>3</b>
2.1 วิธีการดำเนินงาน	3
2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	3
2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	4
2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	4
2.6 เกณฑ์การให้คะแนน	4
2.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	4
<b>ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ</b>	<b>5</b>
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	5
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ	5
<b>ส่วนที่ 4 สรุปผลและอภิปราย</b>	<b>9</b>
สรุปผลการวิเคราะห์	9

# ส่วนที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัตินายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษาให้บริการสาธารณสุข ส่งคัมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร เทศบาลตำบลโดยทั่วไปมีชื่อตามตำบลที่เทศบาลตั้งอยู่ แต่ก็มีหลายแห่ง (ส่วนใหญ่จะเป็นเทศบาลตำบลที่ได้รับการยกฐานะขึ้นมาจากสุขาภิบาล) ที่ไม่ได้ใช้ชื่อของตำบลหรืออำเภอที่ตั้งเทศบาลเป็นชื่อ เทศบาลตำบลแห่งหนึ่ง ๆ อาจมีเขตครอบคลุมพื้นที่ตำบลอันเป็นที่ตั้งเทศบาลแห่งนั้นทั้งตำบล หรือครอบคลุมพื้นที่เพียงบางส่วนของตำบล ส่วนพื้นที่ตำบลเดียวกันซึ่งอยู่นอกเขตเทศบาลนั้นจะอยู่ในความดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับล่างสำหรับพื้นที่ชนบท) หรือบางครั้งเขตเทศบาลยังอาจครอบคลุมไปถึงพื้นที่บางส่วนของตำบลอื่นที่อยู่ข้างเคียงก็ได้ หากท้องถิ่นที่เป็นเทศบาลตำบลเจริญเติบโตขึ้นจนมีประชากรถึง 10,000 คน และมีรายได้พอควร อาจได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมือง (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดกลาง) ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่และความเป็นอิสระมากขึ้น และเขตเทศบาลก็อาจขยายออกไปตามชุมชนเมืองที่ขยายตัวโดยยุบองค์การบริหารส่วนตำบลข้างเคียงที่กลายสภาพจากชนบทเป็นเมืองเข้ามารวมด้วย 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 และหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณและพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเอง

### 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ
2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็นข้อเสนอแนะและนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆของสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ
2. ขอบเขตเนื้อหาศึกษาความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

### 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 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 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 84 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 84 ชุด

## 2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติความถี่ร้อยละและนำเสนอในตารางประกอบการพรรณนาแบบเรียงความ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมโครงการใช้สถิติค่าเฉลี่ยนำเสนอในตารางประกอบการพัฒนาแบบเรียงความ

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

คะแนน 5 หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ให้นำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมายมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ดังนี้

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

การสำรวจความพึงพอใจ ต่อการให้บริการตามประเด็นการประเมินความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ ดังนี้

#### ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### 1.1 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	32	38.10
หญิง	52	61.90
รวม	84	100

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีดังนี้

1. เพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.10
2. เพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็น ร้อยละ 61.90

##### 1.2 อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	7	8.33
20 – 30 ปี	9	10.71
31 – 40 ปี	12	14.29
41 – 50 ปี	39	49.43
51 – 60 ปี	10	11.90
มากกว่า 60 ปี	7	8.33
รวม	84	100

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุดังนี้

1. อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.33
2. อายุ 20 – 30 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.71
3. อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.29
4. อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.43
5. อายุ 51 – 60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.90
6. อายุ มากกว่า 60 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็น ร้อยละ 8.33

### 1.3 อาชีพ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	36	42.86
ลูกจ้าง	28	33.33
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	8	9.52
นักเรียน/นักศึกษา	12	14.29
รับราชการ	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพดังนี้

1. อาชีพเกษตรกร จำนวน 36 คน คิดเป็น ร้อยละ 42.86
2. อาชีพลูกจ้าง จำนวน 28 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.33
3. อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.52
4. อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.29
5. อาชีพรับราชการ จำนวน 0 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.00
6. อาชีพอื่นๆ จำนวน 0 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.00

### 1.3 จบการศึกษาชั้นสูงสุด

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	11	13.10
ประถมศึกษา	32	38.10
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	26.19
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17	20.24
อนุปริญญา / ปวส.	8	2.38
ปริญญาตรี	0	0
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0
อื่นๆ	0	0
<b>รวม</b>	<b>84</b>	<b>100</b>

จากตารางพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการจบการศึกษาชั้นสูงสุดดังนี้

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ จำนวน 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.10
2. ประถมศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็น ร้อยละ 38.10
3. มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 22 คน คิดเป็น ร้อยละ 26.19
4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.24
5. อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.38
6. ปริญญาตรี จำนวน 0 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.00
7. สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 0 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.00
8. อื่นๆ จำนวน 0 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.00

## ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

### เรื่องที่ขอรับบริการ

1. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน 8 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.52
2. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน 11 คน คิดเป็น ร้อยละ 13.10
3. การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	จำนวน 0 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.00
4. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน 20 คน คิดเป็น ร้อยละ 23.81
5. การใช้ Internet ตำบล	จำนวน 18 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.43
6. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน 0 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.00
7. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.57
8. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์	จำนวน 0 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.00
9. การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน	จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.19
10. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	จำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.71
11. การออกแบบอาคาร	จำนวน 0 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.00
12. การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก	จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 5.95
13. การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร	จำนวน 2 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.38
14. การชำระภาษีป้าย	จำนวน 0 คน คิดเป็น ร้อยละ 0.00
15. การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.19
16. อื่นๆ	จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.14

### 1. ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงในตารางดังนี้

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	40	22	21	1	0
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	39	24	20	1	0
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	35	24	22	1	2
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้ อย่างเหมาะสม	31	25	24	2	2
ภาพรวม	145	95	87	5	4
คิดเป็นร้อยละ	<u>43.15</u>	28.27	25.89	1.49	1.19

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.15 อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 28.27 อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 25.89 อยู่ในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 1.49 และอยู่ในระดับควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 1.19 เรียงตามลำดับ

2. ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แสดงในตารางดังนี้

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	42	21	18	2	1
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	39	28	17	0	0
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความ สะดวก รวดเร็ว	46	27	9	1	1
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	39	30	14	1	0
ภาพรวม	166	106	58	4	2
คิดเป็นร้อยละ	<u>49.40</u>	<u>31.55</u>	<u>17.26</u>	<u>1.19</u>	<u>0.60</u>

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 49.40 อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 31.55 อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 17.26 อยู่ในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 1.19 และอยู่ในระดับควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 0.60 เรียงตามลำดับ

3. ตารางการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงในตารางดังนี้

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	34	39	9	2	0
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	29	40	12	1	2
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	28	42	10	3	1
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	29	35	19	1	0
ภาพรวม	120	156	50	7	3
คิดเป็นร้อยละ	<u>35.71</u>	<u>46.43</u>	<u>14.88</u>	<u>2.08</u>	<u>0.89</u>

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 46.43 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.71 อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 14.88 อยู่ในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 2.08 และอยู่ในระดับควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 0.89 เรียงตามลำดับ

ท่านคิดว่าเทศบาลโนนสุวรรณ ควรปรับปรุงด้านใด

1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน จำนวน 8 คน
2. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 10 คน
3. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน 1 คน
4. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา จำนวน 2 คน
5. ด้านบริการการรับชำระภาษี จำนวน 0 คน
6. ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร จำนวน 5 คน
7. อื่นๆ จำนวน 12 คน

## ส่วนที่ 4

### สรุปและอภิปรายผล

เทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโนนสุวรรณจำนวน 84 คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ประกอบด้วยความพึงพอใจใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสุวรรณแสดงได้ ดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ตามประเด็นการประเมิน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.76 อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 35.42 อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 19.35 อยู่ในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 1.59 และอยู่ในระดับควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 0.69 เรียงตามลำดับ (จำนวน 84)

ข้อที่ 1 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.15 อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 28.27 อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 25.89 อยู่ในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 1.49 และอยู่ในระดับควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 1.19

ข้อที่ 2 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 49.40 อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 31.55 อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 17.26 อยู่ในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 1.19 และอยู่ในระดับควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 0.60

ข้อที่ 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 46.43 อยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.71 อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 14.88 อยู่ในระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ 2.08 และอยู่ในระดับควรปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 0.89

#### สรุปผลการวิเคราะห์

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ ที่ได้ดำเนินการในช่วง (1 ตุลาคม 2562- 30 กันยายน 2563) ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุ 41-50 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 46.43 ประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีอาชีพหลักคืออาชีพเกษตรกร จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 และประชาชนส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาประถมศึกษา จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10

ประชาชนมีความพึงพอใจในแต่ละประเด็นคำถาม คือ (1.) มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 43.15 (2.) มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 49.40 (3.) มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 46.43 และความเห็นที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

1. ยังไม่ค่อยดีเท่าที่ควร บกพร่องหลายอย่างแต่ก็เข้าใจองค์กร เพราะโควิดและรัฐบาลบริหารประเทศไม่ได้
2. ควรมีผู้นำองค์กรที่มีการพัฒนาเพื่อชุมชนที่น่าอยู่
3. ควรเลือกผู้นำที่มีประสิทธิภาพมาบริหาร
4. ท่อน้ำอุดตัน
5. ลอกท่อระบายน้ำ
6. อยากให้น้ำไหลสะดวกและสะอาด

7. ขอดต่อท่อน้ำชอยสุขสมบูรณ์ด้วยคะ

8. ภายในหมู่บ้านไม่ค่อยได้ยินเสียงตามสาย อยากให้เพิ่มจุดติดตั้งเสียงตามสาย หมู่ที่ 2 หนองหญ้าปล้อง การพนมออกวันดีมาก แต่อยากให้เพิ่มความถี่ในการพนมมากขึ้น

9. ถังขยะอยากให้เปลี่ยนเป็นถังสูงขึ้นทั้งหมดเพราะตอนกลางคืนสุนัขมักคุ้ยขยะ เพราะส่วนมากจะไม่มีถังปิดลง พื้นที่ออกตรวจและจัดกิจกรรมเชิงรุก เพื่อพัฒนาในแต่ละจุด แต่ละด้านของพื้นที่ต่าง ๆ ของชุมชนให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

10. การจัดการเรื่องขยะให้มีมาตรการเดียวกัน และจัดการเรื่องน้ำที่ปล่อยออกมาให้ประชาชนใช้

11. พัฒนาเรื่องน้ำและขยะให้มีประสิทธิภาพ

12. ควรมีผู้นำและจัดการระบบการจัดการเรื่องน้ำและขยะมูลฝอย

13. จัดการเรื่องขยะและน้ำที่ปล่อยมาให้ใช้

14. อยากให้พัฒนาภาคการเกษตรให้ดีขึ้น เพื่อที่ประชาชนจะได้ลืมตาอ้าปากได้ โดยเฉพาะชาวนาชาวไร่  
สำรวจจุดเด่นและระบุประเภทของชุมชนต่าง ๆ และจัดกิจกรรมส่งเสริมแลกเปลี่ยนเพื่อโปรโมทสถานที่

\*\*\*\*\*

# ภาคผนวก

## แบบสอบถามความพึงพอใจ

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโนนสุวรรณ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

เพศ

- ชาย  หญิง

อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี  20 – 30 ปี  31 – 40 ปี  41 – 50 ปี  
 51 – 60 ปี  มากกว่า 60 ปี

อาชีพ

- เกษตรกร  ลูกจ้าง  
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว  นักเรียน/นักศึกษา  
 รับราชการ  อื่นๆ

จบการศึกษาชั้นสูงสุด

- ไม่ได้เรียนหนังสือ  อนุปริญญา / ปวส.  
 ประถมศึกษา  ปริญญาตรี  
 มัธยมศึกษาตอนต้น  สูงกว่าปริญญาตรี  
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  อื่นๆ

เรื่องที่ขอรับบริการ

**ตอนที่ 2** เรื่องที่ขอรับบริการ

- การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ  การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง  
 การยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ  
 การใช้ Internet ตำบล  การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ  
 การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร  การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์  
 การขอแบบบ้านเพื่อประชาชน  การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า  
 การออกแบบอาคาร  การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก  
 การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน  การขอจัดตั้งสถานจำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร  
 การชำระภาษีป้าย  การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ  
 อื่นๆ:



### 3.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					

### 3.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นมีความ สะดวก รวดเร็ว					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					

### 3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม					
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม					
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

### 3.4 ท่านคิดว่า เทศบาลโนนสุวรรณ ควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน
- ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร
- ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา
- ด้านบริการการรับชำระภาษี
- ด้านบริการการอนุญาตก่อสร้างอาคาร
- อื่น ๆ