



รายงานผลการประเมิน  
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุดรธานี  
ประจำปีงบประมาณ 2564



ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุดรธานี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อว ๐๖๐๒.๐๔(๑๒)/ ๑๐๗๓



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุตรธานี  
หมู่ที่ ๑๐ บ้านกึ่งคำ ต.บ้านจั่น  
อำเภอเมือง จังหวัดอุตรธานี ๔๑๐๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า เทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาเยีย จังหวัดอุตรธานี ได้คะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยภาพรวม ได้คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๙ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ พิจารณาตามงานบริการได้ดังนี้

- งานบริการด้านกฎหมาย ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๘๐
- งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๖๐
- งานบริการด้านการศึกษา ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๔๐
- งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๒๐

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

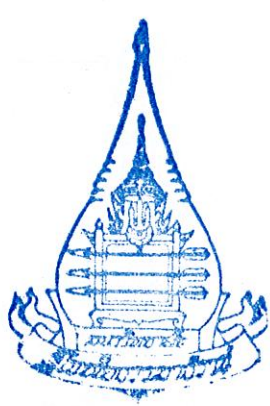
ย.ร.ช.

(นางเยียรยง ไชยรัตน์)

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุตรธานี

คะแนนเต็ม	25
คะแนนที่ได้	

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวชี้วัด	เกณฑ์ให้คะแนน	คะแนนที่ได้	แนวทางการประเมิน
<p>2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p><input type="checkbox"/> มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 95 <b>91-80</b></p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 90</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 85</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 80</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 75</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 70</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 65</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 60</p> <p><input type="checkbox"/> ไม่เกินร้อยละ 55</p> <p><input type="checkbox"/> น้อยกว่าร้อยละ 50</p>	<p>10</p> <p>9</p> <p>8</p> <p>7</p> <p>6</p> <p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p> <p>0</p>	<p>9</p>	<p>1. ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ</p> <p>พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมินโดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) งานด้านบริการกฎหมาย</li> <li>(2) งานด้านทะเบียน</li> <li>(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง</li> <li>(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ</li> <li>(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ</li> <li>(6) งานด้านการศึกษา</li> <li>(7) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย</li> <li>(8) งานด้านรายได้หรือภาษี</li> <li>(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม</li> <li>(10) งานด้านสาธารณสุข</li> <li>(11) งานด้านอื่น ๆ</li> </ol> <p>ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</li> <li>(2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</li> <li>(3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</li> <li>(4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</li> </ol> <p>☒ เอกสาร หลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา</li> <li>➢ แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน</li> <li>➢ สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ</li> <li>➢ ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ</li> </ul>
 <p>ย.ก. ร.ค.</p> <p>(นางเยียรยง ไชยรัตน์)</p> <p>ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุตรธานี</p> <p>กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 1</p>			



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

การประเมินผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี 4 ด้าน ได้แก่ (1)ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2)ด้านช่องทางการให้บริการ (3)ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4)ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนายูง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วน ประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการสำรวจ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจ ดังนี้

1.1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20

1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 92.00

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80

1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ทั้ง 4 งานบริการ โดยเรียงตามลำดับร้อยละของความพึงพอใจของประชาชน ดังนี้

2.1 งานบริการด้านกฎหมาย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80

2.2 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 91.60

2.3 งานบริการด้านการศึกษา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 คิดเป็นร้อยละ 91.40

2.4 งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 91.20

สรุป เทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี เป็นองค์กรที่มีศักยภาพในงานด้านบริการ มุ่งเน้น และให้ความสำคัญ ใส่ใจในงานบริการเป็นอย่างดี ควรธำรงรักษาระดับการบริการที่ดี และยั่งยืนไว้ และควรพัฒนางานด้านการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี ในภาพรวม ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 ระดับคะแนน 9 คะแนน

ขอรับรองผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เปียรยง ไชยรัตน์

ผู้อำนวยการศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ. อุดรธานี  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโนนทอง โทร. ๐๔๒ ๒๑๗ ๔๘๐  
ที่ อค.๘๑๙๐๑/๖๙๗ วันที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔  
เรื่อง รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง

### เรื่องเดิม

ตามที่เทศบาลตำบลโนนทอง ได้มอบหมายให้ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ นั้น

### ข้อเท็จจริง

บัดนี้ ศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งสรุปคะแนนการให้บริการได้ ดังนี้

๑. ระดับความพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง โดยการตอบแบบสอบถามที่ครอบคลุมในเนื้อหาความพึงพอใจต่องานบริการ ๔ ด้าน (ของ ๔ ภารกิจ) ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

๑. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ ๙๒.๒๐
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ ๙๒.๐๐
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๘๐
๔. ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ ๙๑.๒๐

๒. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง ๔ งานในเทศบาลตำบลโนนทองอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| ๑. งานบริการด้านกฎหมาย                      | ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๒.๘๐ |
| ๒. งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๖๐ |
| ๓. งานบริการด้านการศึกษา                    | ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๔๐ |
| ๔. งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย   | ได้รับความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๒๐ |

เมื่อรวมเฉลี่ยทุกงานบริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาูง จังหวัดอุดรธานี คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง ศูนย์วิทยพัฒนา มสธ.อุดรธานี มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการบริหารงาน ดังนี้

๑. เทศบาลตำบลโนนทอง มีปัจจัยที่ครบถ้วนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ควรสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อธำรงรักษาระดับการบริการที่ดีและยั่งยืนไว้
๒. ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลโนนทอง อำเภอนาูง จังหวัดอุดรธานี รวมทั้งปัญหาอุปสรรคในการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อยกระดับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

/๓. เมื่อดูจาก...

๓. เมื่อดูจากผลการประเมินการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ได้คะแนนเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด ควรหามาตรการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรนำผลการประเมินฯ และข้อเสนอแนะของศูนย์วิทยบริการและชุมชนสัมพันธ์ มสธ.อุดรธานี มาเป็นแนวทางในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลโนนทองให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงานและเกิดผลดีต่อองค์กร ตลอดจนเพื่อประโยชน์สูงสุด ต่อประชาชน ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวปักษสร จันทะวีระ)  
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

.....  
.....



(นายภัทรพล นาคอก)

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ รักษาราชการแทน  
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลโนนทอง

.....  
.....



(นายวิเชียร อุ่นเที้ยว)

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน  
ปลัดเทศบาลตำบลโนนทอง

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง

.....  
.....



(นายชัยยา ภูมิเขต)

นายกเทศมนตรีตำบลโนนทอง