

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ  
ของเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2563

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาล  
ตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2563 มีผลการประเมินดังนี้

**1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง**

เก็บข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจจากประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบล  
ท่าพระ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน จำนวน 101  
คน

**2. ระยะเวลาดำเนินการ**

เดือนกุมภาพันธ์ – มีนาคม 2563

**3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าพระ ประจำปีงบประมาณ 2563

**4. การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

**5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าพระ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีผล  
การประเมินดังตารางต่อไปนี้

**แบบประเมินความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ ประกอบด้วยข้อมูล เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ประกอบด้วย

1. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ด้านความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการประเมินมีดังนี้

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	23	22.77
หญิง	78	77.23
รวม	101	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ  
ละ 77.23 และ เพศชาย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 22.77

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	1	0.99

18-30 ปี	3	2.97
31-50 ปี	14	13.86
51-60 ปี	20	19.80
สูงกว่า 60 ปี	63	62.38
<b>รวม</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีกลุ่มอายุสูงกว่า 60 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 62.38 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.80 กลุ่มอายุ 31-50 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.86 กลุ่มอายุ 18-30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.97 และกลุ่มอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.99

### ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	74	73.27
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	18	17.82
อนุปริญญา/ปวส.	1	0.99
ปริญญาตรี	5	4.95
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.99
อื่นๆ	2	1.98
<b>รวม</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 101 คน ส่วนใหญ่มีการระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 73.27 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 17.82 ระดับปริญญาตรีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.95 ระดับการศึกษาอื่นๆ เช่น กำลังเรียน และไม่ได้เรียน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.98 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.99 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.99

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
แม่บ้าน	56	55.45
เกษตรกร	14	13.86
ค้าขาย	10	9.9
รับราชการ	3	2.97
รับจ้าง	8	7.92
นักเรียน/นักศึกษา	3	2.97
อื่นๆ	7	6.93
<b>รวม</b>	<b>101</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 101 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพแม่บ้าน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 55.45 อาชีพเกษตรกร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.86 อาชีพค้าขาย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 อาชีพรับจ้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.92 อาชีพอื่น ได้แก่ นักการเมือง ท้องถิ่น/ช่างเสริมสวย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.93 และอาชีพที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ อาชีพรับราชการและนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวนเท่ากัน คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.97

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

ตารางที่ 5 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง(3)	น้อย (4)	น้อย ที่สุด(5)
1	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	78/ 77.23%	19/ 18.81%	4/ 3.96%	-	-
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	73/ 72.28%	28/ 27.72%	-	-	-
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	74/ 73.27%	26/ 25.74%	1/ 0.99%	-	-
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	68/ 67.33%	32/ 32.67%	-	-	-
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	73/ 72.28%	28/ 27.72%	-	-	-
ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง(3)	น้อย (4)	น้อย ที่สุด(5)
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	78/ 77.23%	21/ 20.79%	2/ 1.98%	-	-

	รวมด้านที่ 1	73.27%	25.57%	1.16%	-	-
--	--------------	--------	--------	-------	---	---

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพระ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.27 รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25.57 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 1.16 และเมื่อดูในรายหัวข้อย่อย เรื่องความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร มีรอยยิ้ม อ้อยาศัยดี) และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.23 รองลงมา คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 73.27 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) และ มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 72.28 และสุดท้ายเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ซึ่งแจ้งข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดีได้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 67.33

ตารางที่ 6 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (5)
1	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78/ 77.23%	22/ 21.78%	1/ 0.99%	-	-
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	75/ 74.26%	26/ 25.74%	-	-	-
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	74/ 73.27%	24/ 23.76%	3/ 2.97%	-	-
4	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	70/ 69.30%	31/ 30.70%	-	-	-
5	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	72/ 71.29%	28/ 27.72%	1/ 0.99%	-	-
ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (5)
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	72/ 71.29%	29/ 28.71%	-	-	-
7	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	73/ 72.28%	27/ 26.73%	1/ 0.99%	-	-
8	ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	75/ 74.26%	25/ 24.75%	1/ 0.99%	-	-

รวมด้านที่ 2	72.89%	26.24%	0.87	-	-
--------------	--------	--------	------	---	---

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าพระ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.89 รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 26.24 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.87 และเมื่อดูในรายหัวข้อย่อย เรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางไปมารับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.23 รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ และ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.26 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ มีค่าความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 73.27 มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 72.28 คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ และการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 71.29 และน้อยที่สุดคือ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 69.30

ตารางที่ 7 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

รายละเอียดการให้บริการ		ค่าร้อยละความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (5)
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	67/ 66.34%	34/ 33.66%	-	-	-
2	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์	79/ 78.22%	22/ 21.78%	-	-	

รายละเอียดการให้บริการ		ค่าร้อยละความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (5)
3	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	76/ 75.25%	25/ 24.75%	-	-	
รวมด้านที่ 3		73.27%	26.73%	-	-	-

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพระ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.27 และเมื่อดูในรายหัวข้อย่อยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้มารับบริการของหน่วยงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.25 รองลงมาคือการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ มีค่าความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 78.22 และสุดท้ายการได้รับบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.34

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- 1.ควรเพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น
- 2.ควรพัฒนาเทศบาลในทุกด้าน ไม่เน้นหนักด้านใดด้านหนึ่ง
- 3.ควรมีตู้เอทีเอ็มไว้บริการประชาชนและให้งานได้ตลอดเวลา

### สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.27