



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและงบประมาณ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขก 6601/4๙๒

วันที่ ๒ มิถุนายน 2566

เรื่อง รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลท่าพระ

เรียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ/หัวหน้าสำนักปลัด

ด้วย งานแผนและงบประมาณ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลท่าพระ โดยได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 151 คน ได้สำรวจความพึงพอใจตามจุดบริการต่างๆของเทศบาลตำบลท่าพระ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่างและกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในช่วงเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2566

แบบสำรวจความพึงพอใจแบ่งเป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ 1.ส่วนข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ของผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลท่าพระ 2.ส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลท่าพระ เป็น 3 ด้านด้วยกันคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ และส่วนที่ 3 คือข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลท่าพระพบว่า

- 1.ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.46
- 2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.54
- 3.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.28 รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายชัยฤทธิ์ แสงสว่าง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
เรียน ปลัดเทศบาล

นายกเทศมนตรี

เพื่อโปรดทราบ

เพื่อโปรดพิจารณา

(นางพิไล ทานา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

เพื่อโปรดพิจารณา

เน้นตรวจพิจารณาปรับปรุงในกรณีที่มีรับแจ้ง

ตามผังหน้ากระดาษที่ ๓๐๔๒ 70

นางจันทนา ศรีวงษา

หัวหน้าฝ่ายปกครอง รักษาการนายกเทศมนตรี

นิตยภัต ฝ่ายอำนวยการ

(นางต. น.)

ปลัดเทศบาลตำบลท่าพระ

๑ มิ.ย. ๖๖

-ทนาย

นายพิศุทธิ์ ...
นายกเทศมนตรีตำบลท่าพระ

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ.จุดบริการ
ของเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2566

รายงานประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ.จุดบริการ ของเทศบาล
ตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2566 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

เก็บข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจจากประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบล
ท่าพระ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 151 คน

2. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนเมษายน - พฤษภาคม 2566

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าพระ ประจำปีงบประมาณ 2566

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ.จุดบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าพระ ประจำปี
งบประมาณ 2566 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	67	44.37
หญิง	84	55.63
รวม	151	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ 55.63
และเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ 44.37

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
18-30 ปี	22	14.57
31-50 ปี	66	43.70
51-60 ปี	47	31.13
สูงกว่า 60 ปี	16	10.60
รวม	151	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีกลุ่มอายุ 31 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.13 กลุ่มอายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.57 และกลุ่มอายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.60

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	56	37.09
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	33	21.85
อนุปริญญา/ปวส.	49	32.45
ปริญญาตรี	12	7.95
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.66
อื่นๆ	-	-
รวม	151	100

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 151 คน ส่วนใหญ่มีการระดับการศึกษา ระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.09 รองลงมาคือระดับ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 32.45 ระดับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 21.85 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.95 และระดับ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.66

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
แม่บ้าน	25	16.56
เกษตรกร	40	26.50
ค้าขาย	39	25.83
รับราชการ	5	3.31
รัฐวิสาหกิจ	9	5.96
รับจ้าง	28	18.54
นักเรียน/นักศึกษา	4	2.64
อื่นๆ	1	0.66
รวม	151	100

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 151 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาคืออาชีพ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 25.83 อาชีพ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 18.54 อาชีพ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 16.56 อาชีพ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.96 อาชีพ รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 3.31 อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.64 และ อื่นๆ (ว่างงาน) คิดเป็นร้อยละ 0.66

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

ตารางที่ 5 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก (5)	ปานกลาง (3)	น้อย (1)
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ			
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อภัยคยดี)	84.77%	15.23%	
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งการสุภาพ เรียบร้อย)	76.82%	23.18%	
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	73.51%	26.49%	
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	85.43%	14.57%	
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	81.46%	18.54%	
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	86.75%	13.25%	
รวมด้านที่1	81.46%	18.54%	

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.46 รองลงมาคือระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 18.54 และเมื่อดูในรายหัวข้อย่อย เรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.75 รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.43 ด้านความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อภัยคยดี) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.77 ด้าน เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.46 ด้านความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งการสุภาพ เรียบร้อย) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 76.82 และ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 73.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก (5)	ปานกลาง (3)	น้อย (1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	61.59%	38.41%	
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ เจลแอลกอฮอล์ ,WIFI ที่นั่งคอยรับบริการ	62.25%	37.75%	
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	78.15%	21.85%	
4.“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	68.87%	31.13%	
5.คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	68.21%	31.749%	
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	80.79%	19.21%	
7.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	68.87%	31.13%	
8.มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	67.55%	32.45%	
รวมด้านที่ 2	69.54%	30.46%	

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าพระ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.54 รองลงมาคือระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.46 และเมื่อดูในรายหัวข้อย่อย เรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.79 รองลงมาคือความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.15 เรื่อง “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ และ เรื่อง มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากันอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.87 เรื่องคุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 68.21 เรื่องมีการจัดระบบคิวเพื่อให้บริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 67.55 เรื่อง ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ

ห้องน้ำ เจลแอลกอฮอล์ ,WIFI ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 62.25 และเรื่อง สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 61.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก (5)	ปานกลาง (3)	น้อย (1)
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ			
1.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	72.19%	21.81%	
2.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	74.83%	25.17%	
3.ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	78.81%	21.19%	
รวมด้านที่ 3	75.28%	24.72%	

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพระ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.28 รองลงมาคือระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 24.72 และเมื่อดูในรายหัวข้อย่อยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด คือ เรื่องความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.81 รองลงมาคือเรื่องการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.83 และ การได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 72.19 ตามลำดับ

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ.จุดบริการของเทศบาลตำบลท่าพระ โดยภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.43

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรมีพื้นที่จอดรถให้มากขึ้น และจัดพื้นที่จอดรถให้เป็นระเบียบ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		มาก(5)	ปานกลาง(3)	น้อย (1)
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	131/86.75	20/13.25	
1	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	93/61.59	58/38.41	
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ เจลแอลกอฮอล์,wifi ที่นั่งคอยรับบริการ	94/62.25	57/37.75	
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	118/78.15	33/21.85	
4	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	104/68.87	47/31.13	
5	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	103/68.21	48/31.79	
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	122/80.79	29/19.21	
7	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	104/68.87	47/31.13	
8	มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	102/67.55	49/32.45	
1	ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	109/72.19	42/27.81	
2	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์	113/74.83	38/25.17	
3	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	119/78.81	32/21.19	

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ควรมีพื้นที่จอดรถให้มากขึ้น และจัดพื้นที่จอดรถให้เป็นระเบียบ

.....

.....

.....

.....