



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานแผนและงบประมาณ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล

ที่ ขก 6601/242

วันที่ 4 เมษายน 2565

เรื่อง รายงานผลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลท่าพระ

เรียน หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ/หัวหน้าสำนักปลัด

ด้วย งานแผนและงบประมาณ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ณ จุดบริการของเทศบาลตำบลท่าพระ โดยได้สำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 101 คน ได้สำรวจความพึงพอใจตามจุดบริการต่างๆของเทศบาลตำบลท่าพระ ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่างและกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2565

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 78.72
- 2.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.13
- 3.ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 76.24 รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบเรียนมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวสุวรรณี ศรีตาธรรม)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

รักษาการในตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

ง่าที่ พ.ศ.

(นพดล ภูมิเนาว์นิต)

หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

(นางวาริสรา แก้วดอนหัน)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางสาวพจนมา หาดวี)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าพระ

4 เม.ย. 65

(นายพลเทพ อนุตรอังกูร)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าพระ

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ.จุดบริการ
ของเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565

รายงานประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ.จุดบริการ ของเทศบาล
ตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังนี้

1. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

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

2. ระยะเวลาดำเนินการ

เดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2565

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าพระ ประจำปีงบประมาณ 2565

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ.จุดบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลท่าพระ ประจำปี
งบประมาณ 2565 มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	50	49.50
หญิง	51	50.50
รวม	101	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศ หญิง คิดเป็นร้อยละ 50.50
และเพศ ชาย คิดเป็นร้อยละ 49.50

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามช่วงอายุ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	-	-
18-30 ปี	12	11.90
31-50 ปี	50	49.50
51-60 ปี	30	29.70
สูงกว่า 60 ปี	9	8.90
รวม	101	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีกลุ่มอายุ 31 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.70 กลุ่มอายุ 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.90 และกลุ่มอายุ สูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.90

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	37	36.63
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	39	38.62
อนุปริญญา/ปวส.	18	17.82
ปริญญาตรี	7	6.93
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ	-	-
รวม	101	100

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 101 คน ส่วนใหญ่มีการระดับการศึกษา ระดับ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 38.62 รองลงมาคือระดับ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.63 ระดับ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 17.82 และระดับ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.93

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
แม่บ้าน	10	9.90
เกษตรกร	35	34.66
ค้าขาย	17	16.83
รับราชการ	3	2.97
รัฐวิสาหกิจ	7	6.93
รับจ้าง	20	19.80
นักเรียน/นักศึกษา	8	7.92
อื่นๆ	1	0.99
รวม	101	100

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 101 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร คิดเป็น ร้อยละ 34.66 รองลงมาคืออาชีพ รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 19.80 อาชีพ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 16.83 อาชีพ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 9.90 อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.92 อาชีพ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.93 อาชีพ รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 2.97 และ อื่นๆ (ธุรกิจส่วนตัว) คิดเป็นร้อยละ 0.99

ตารางที่ 6 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

รายละเอียดการให้บริการ	ค่าร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1.สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	77.23%	22.77%			
2.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ เจลแอลกอฮอล์ ,WIFI ที่นั่งคอยรับบริการ	72.28%	24.75%	2.97%		
3.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	75.25%	24.75%			
4.“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	81.19%	18.81%			
5.คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	75.25%	24.75%			
6.การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	74.26%	25.74%			
7.มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	77.23%	22.77%			
8.มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	68.32%	31.68%			
รวมด้านที่ 2	75.13%	24.50%	0.37%		

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลท่าพระ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.13 รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 24.50 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.37 และเมื่อดูในรายหัวข้อย่อย เรื่องความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ เจลแอลกอฮอล์ ,WIFI ที่นั่งคอยรับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.19 รองลงมาคือเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการและ เรื่องมีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ

ตารางที่ 5 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

รายละเอียดการให้บริการ	ค่าร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1.ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม / อธิบายคดี)	75.25%	24.75%			
2.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งการสุภาพเรียบร้อย)	73.27%	26.73%			
3.ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	75.25%	24.75%			
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	78.22%	21.78%			
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	79.21%	20.75%			
6.ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	91.09%	8.91%			
รวมด้านที่ 1	78.72%	21.28%			

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ณ จุดบริการ ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.72 รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 21.28 และเมื่อดูในรายหัวข้อย่อย เรื่องความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.09 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.21 และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างดี มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 78.22

เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจเท่ากัน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.23 และ ความพอใจในคุณภาพและ ความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าความพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.25

ตารางที่ 7 แสดงค่าร้อยละของความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

รายละเอียดการให้บริการ	ค่าร้อยละความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อย (1)
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ					
1.ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	71.29%	28.71%			
2.ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	77.23%	22.77%			
3.ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจาก การบริการของหน่วยงาน	80.20%	19.80%			
รวมด้านที่ 3	76.24%	23.76%			

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าพระ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.24 รองลงมาคือระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 23.76 และเมื่อดูในรายหัวข้อย่อยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด คือ เรื่องความพึงพอใจในภาพรวมของผู้มารับบริการของหน่วยงาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.20 รองลงมาคือเรื่องการได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.23 และ การได้รับบริการตรงตามความต้องการ มีค่าความพึงพอใจระดับมากที่สุดร้อยละ 71.29

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ.จุดบริการของเทศบาลตำบลท่าพระ โดยภาพรวมพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.24

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรมีพื้นที่จอดรถให้มากขึ้น และจัดพื้นที่จอดรถให้เป็นระเบียบ
- 2.ควรมีจุดนั่งพักไว้รองรับประชาชนผู้มารับบริการ ✓
- 3.ควรเพิ่มพื้นที่สีเขียวภายในเทศบาล

**แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ณ จุดบริการ
ของเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น**

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาลตำบลท่าพระ โดยค่าตัวเลข 5=มากที่สุด, 4= มาก, 3=ปานกลาง, 2= น้อย และ 1= น้อยที่สุด แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และ ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- ข้อที่ 1.1 เพศ 1 ชาย 50 คน /49.50 % 2 หญิง 51 คน /50.50 %
- ข้อที่ 1.2 อายุ 1 ต่ำกว่า 18 ปี 2 18-30 ปี 12 คน /11.9%
3 31-50 ปี 50 คน /49.50% 4 51-60 ปี 30 คน /29.70%
5 สูงกว่า 60 ปี 9 คน /8.90
- ข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษา 1 ประถมศึกษา 37 คน /36.63% 2 มัธยมศึกษา/เทียบเท่า 39 คน /38.62%
3 อนุปริญญา/ปวส. 18 คน /17.82% 4 ปริญญาตรี 7 คน /6.93%
5 สูงกว่าปริญญาตรี 6 อื่นๆ
- ข้อที่ 1.4 อาชีพ 1 แม่บ้าน 10 คน /9.90 % 2 เกษตรกร 35 คน/34.66 %
3 ค้าขาย 17 คน /16.83 % 4 รับราชการ 3 คน /2.97 %
5 รัฐวิสาหกิจ 7 คน /6.93 % 6 รับจ้าง 20 คน/19.80 %
7 นักเรียน/นักศึกษา 8 คน /7.92 % 8 อื่นๆ1 คน / 0.99 %
 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (5)
1	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร / มีรอยยิ้ม/อัธยาศัยดี)	76 คน/ 75.25%	25 คน/ 24.75%			
2	ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย)	74 คน/ 73.27%	27 คน/ 26.73%			
3	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	76 คน/ 75.25%	25 คน/ 24.75%			
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	79 คน/ 78.21%	22 คน/ 21.78%			

ที่	รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (4)	น้อยที่สุด (5)
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	80 คน/ 79.21%	21 คน/ 20.79%			
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	92 คน/ 91.09%	23 คน/ 22.77%			
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	78 คน/ 77.23%	23 คน/ 22.77%			
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ เจลแอลกอฮอล์,wifi ที่นั่งคอยรับบริการ	73 คน/ 72.28%	25 คน/ 24.75%	3 คน/ 2.97%		
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	76 คน/ 75.255	25 คน/ 24.75%			
4	“ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	82 คน/ 81.19%	19 คน/ 18.81%			
5	คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	76 คน/ 75.25%	25 คน/ 24.75%			
6	การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	75 คน/ 74.26%	26 คน/ 25.74%			
7	มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	78 คน/ 77.23%	23 คน/ 22.77%			
8	มีการจัดระบบคิว เพื่อให้บริการ	69 คน/ 68.32%	32 คน/ 31.68%			
ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ						
1	ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	72 คน/ 71.29%	29 คน/ 28.71%			
2	ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	78 คน/ 77.23%	23 คน/ 22.77%			
3	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของท่านที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	81 คน/ 80.20%	20 คน/ 19.80%			

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....