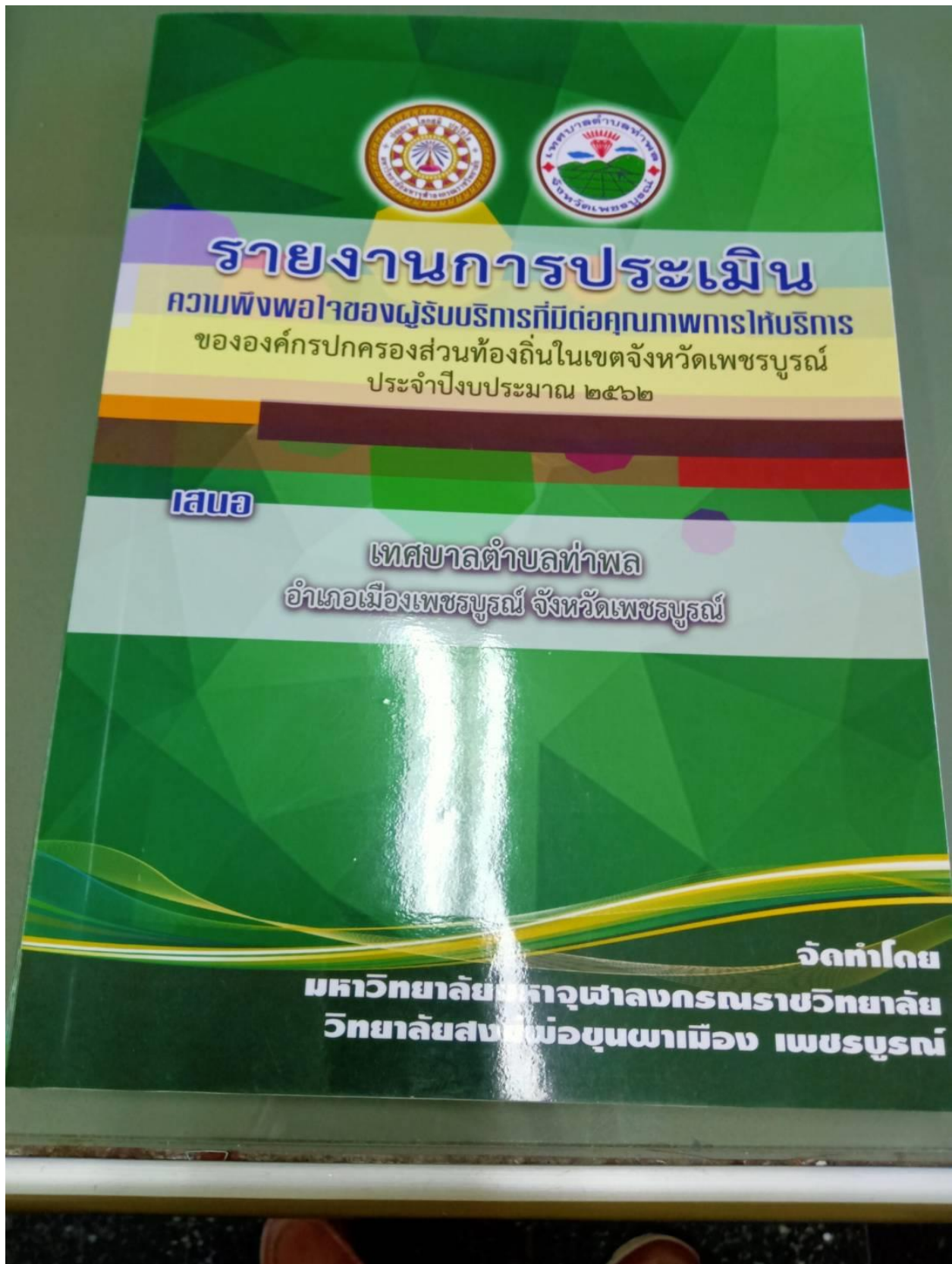


รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลตำบลท่าพล



หนังสือรับรองผลการประเมิน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พืชมงคลเมืองเพชรบุรีได้ทำการสำรวจเพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของสำนักงานเทศบาลตำบลท่าพล อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยศึกษาข้อมูลจากผู้ให้บริการจำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) งานด้านทะเบียน ๒) งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ๓) เทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๑๙๗ คน สามารถจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละภารกิจงานได้ดังนี้

๑)งานด้านทะเบียนความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่องานด้านทะเบียน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๘ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๕ ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๒	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๗	๐.๕๙	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๐.๕๙	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๖๘	๐.๕๕	มากที่สุด

๒)ด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๒ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๘ ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๓	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๖๐	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๗	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๕๗	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๖๒	๐.๕๘	มากที่สุด

๓)งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๓ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๕ ตามตารางนี้

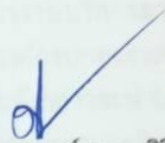
ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๖	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๕๖	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๖	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๖	๐.๕๓	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๖๓	๐.๕๕	มากที่สุด

๔)งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวมที่มีต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดค่าเฉลี่ยรวม ๔.๖๑ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม ๐.๕๘ ตามตารางนี้

ข้อที่	รายการประเมินความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผลระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๖๑	มากที่สุด
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๑	๐.๕๘	มากที่สุด
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๖	๐.๕๕	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		๔.๖๑	๐.๕๘	

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลท่าพล อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ การปฏิบัติงาน ๔ การกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๓ หรือร้อยละ ๙๒.๖๙ เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ ๙ คะแนน

สำหรับผลการพิจารณาเป็นงานปรากฏว่า งานด้านทะเบียน มีความพอใจมากที่สุด มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๖๘ และร้อยละ ๙๓.๕๗ รองลงมาคือ งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓ และร้อยละ ๙๒.๖๐ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒ และร้อยละ ๙๒.๓๑ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๑ และร้อยละ ๙๒.๒๖ ตามลำดับ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพล ศิริ)

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

วิทยาลัยสงฆ์พ้อขุนผาเมือง เพชรบูรณ์