



ประกาศเทศบาลตำบลปากท่า
เรื่อง ประกาศผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่า
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตามที่เทศบาลตำบลปากท่า ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่า เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ของเทศบาลตำบลปากท่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลปากท่า โดยการสุ่ม ๑๐๐ คน นั้น

เทศบาลตำบลปากท่า ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลและสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนี้

๑. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒
๒. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘

สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔

เทศบาลตำบลปากท่า จึงประกาศผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายวิทยา รักสัจจา)
นายกเทศมนตรีตำบลปากท่า



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ... สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลฟากท่า อำเภอฟากท่า จังหวัดอุตรดิตถ์

ที่... อด 53301/... วันที่... 06 ต.ค. 2565

เรื่อง... รายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลฟากท่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

สิ่งที่ส่งมาด้วย... สรุปผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลฟากท่า จำนวน ๑ ชุด

ตามที่งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาลตำบลฟากท่า ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลฟากท่า เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลฟากท่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลฟากท่า โดยการสุ่ม ๑๐๐ คน นั้น บัดนี้ การเก็บข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการจากประชาชน เป็นจำนวนทั้งสิ้น ๑๐๐ ชุด และได้ดำเนินการสรุปผลแบบประเมินฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว นั้น

งานธุรการ จึงขอรายงานผลการสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลฟากท่า โดยสรุปตามเอกสารที่ส่งมาด้วย เรียนผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา เพื่อประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลฟากท่า ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาสั่งการ

(นางภัทรดา ไตรเดชาพงศ์)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

เพื่อโปรดทราบ

(นางดวงรัตน์ สิงห์ดา)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็นของปลัดเทศบาล

(นายพลกฤติ พัตราปาล)

ปลัดเทศบาลตำบลฟากท่า

คำสั่งของนายกเทศมนตรี

(นายวิฑูรย์ โชคสงจา)

นายกเทศมนตรีตำบลฟากท่า

สรุปผลประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลปากท่า อำเภอปากท่า จังหวัดอุตรดิตถ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่า โดยวิธีสุ่ม และการแจกแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 ชุด
สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ ดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 77.2
2. ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 78.2
3. ประชาชนมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 76.8

ดังนั้น สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มาก” คิดเป็นร้อยละ 77.4

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
เทศบาลตำบลปากท่า อำเภอปากท่า จังหวัดอุดรธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปากท่า แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 : เรื่องที่ขอรับบริการจากเทศบาลตำบลปากท่า
ส่วนที่ 2 : ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 1 แสดงระดับเพศของผู้รับบริการ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	46	46
เพศหญิง	54	54
รวม	100	100

ตารางที่ 2 แสดงระดับอายุของผู้เข้ารับบริการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
0 - 15 ปี	1	1
16 - 30 ปี	12	12
31 - 45 ปี	16	16
46 - 60 ปี	29	29
60 ปีขึ้นไป	42	42
รวม	100	100

ตารางที่ 3 (ส่วนที่1) แสดงถึง เรื่องที่ประชาชนขอรับบริการจากเทศบาลตำบลปากท่า เรียงตามลำดับ

หัวข้อเรื่อง	จำนวน
งานศูนย์ช่วยเหลือประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล)	23
งานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักปลัดเทศบาล	3
งานพัฒนาชุมชน	30
งานประปา	20
งานช่าง	22
งานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	15
งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	21

หัวข้อเรื่อง	จำนวน
งานพัสดุและทรัพย์สิน	9
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	9
งานทะเบียนราษฎร สำนักปลัดเทศบาล	40
งานจัดเก็บรายได้ กองคลัง	29
อื่นๆ	0

จากตารางที่ 1 พบว่า ประชาชนจำนวน 100 คน ที่เข้ามาขอรับบริการจากทางเทศบาลตำบลปากท่าในแต่ละงาน โดยภาพรวมแล้ว งานทะเบียนราษฎร(สำนักปลัดเทศบาล) มีการมาใช้บริการมากที่สุด และรองลงมาคืองานพัฒนาชุมชน

ตารางที่ 4 (ส่วนที่2) แสดงถึงร้อยละความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทศบาลตำบลปากท่า

ข้อ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						ผลสัมฤทธิ์
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	
1	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ	16	40	43	1	0	3.71	พอใจมาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	18	47	35	0	0	3.83	พอใจมาก
3	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	15	65	20	0	0	3.95	พอใจมาก
4	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	23	53	23	1	0	3.98	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.86	พอใจมาก
ร้อยละ							77.2	

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 3.86 หรือคิดเป็นร้อยละ 77.2

ตารางที่ 5 (ส่วนที่ 2)

แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

เทศบาลตำบลปากท่า

ข้อ	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
1	ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	26	44	30	0	0	3.96	พอใจมาก
2	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	32	40	28	0	0	4.04	พอใจมาก
3	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	25	50	15	0	0	3.7	พอใจมาก
4	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	24	45	31	0	0	3.93	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.91	พอใจมาก
ร้อยละ							78.2	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 3.91 หรือคิดเป็นร้อยละ 78.2

ตารางที่ 6 (ส่วนที่ 2)

แสดงถึงร้อยละ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

เทศบาลตำบลปากท่า

ข้อ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ						
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	ค่าเฉลี่ยระดับ	ผลลัพธ์
1	การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานบริการ เช่น ที่จอดรถ เก้าอี้ น้ำดื่ม ฯลฯ	14	44	42	0	0	3.72	พอใจมาก
2	มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน และสะดวก	20	48	31	0	0.02	3.87	พอใจมาก
3	อาคารสถานที่มีความสะอาด และปลอดภัย	21	52	27	0	0	3.94	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.84	พอใจมาก
ร้อยละ							76.8	

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 คน มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับ “มาก” คิดเป็นค่าเฉลี่ยรวม 3.84 หรือคิดเป็นร้อยละ 76.8