



ประกาศเทศบาลตำบลเวียง

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินนี้จะสะท้อนถึงผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ในรอบระยะเวลา ๑ ปีที่ผ่านมา อันจะสามารถนำผลการประเมินไปทำการปรับปรุงคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง นอกจากเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลในการนำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการบริการของเทศบาลตำบลเวียงเป็นเบื้องต้นแล้ว อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประชาการ สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดความมุ่งหมายของการสำรวจไว้ดังนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยมุ่งเน้นสำรวจในประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ๒ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผลการประเมิน ปรากฏตามเอกสารดังแนบ

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายสุชน บุญทอง)
นายกเทศมนตรีตำบลเวียง

รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

เทศบาลตำบลเวียง

๑๑๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลเวียง

อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๗๗-๔๓๑๕๑๗



**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

จากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ณ จุดประเมินความพึงพอใจ ซึ่งตั้งอยู่ที่จุดบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒ คน สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ ชาย	๔	๓๓.๓๓
หญิง	๘	๖๖.๖๗
รวม	๑๒	๑๐๐
อายุ ไม่เกิน ๒๐	๐	๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๓	๒๕.๐๐
๓๑-๔๐ ปี	๕	๔๑.๖๖
๔๑-๕๐ ปี	๒	๑๖.๖๗
๕๑ ปี ขึ้นไป	๒	๑๖.๖๗
รวม	๑๒	๑๐๐
รายได้		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๐	๐
๕,๐๐๑ -๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๓	๒๕.๐๐
๑๐,๐๐๑ -๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๖	๕๐.๐๐
๑๕,๐๐๑ -๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๑	๘.๓๓
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒	๑๖.๖๗
รวม	๑๒	๑๐๐
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๑	๘.๓๓
เกษตรกร	๕	๕๐.๐๐
รับจ้าง	๓	๒๕.๐๐
ค้าขาย/ธุรกิจ	๑	๘.๓๓
อื่นๆ ระบุ.....	๒	๑๖.๖๗
รวม	๑๒	๑๐๐

จากตารางข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๒ คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๖.๖๗ และเพศชาย ร้อยละ ๓๓.๓๓ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปีมากที่สุด คือ ร้อยละ ๔๑.๖๖ รองลงมา อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๒๕ มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ -๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน และมีอาชีพเกษตรกร

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด	ร้อยละ	มาก	ร้อยละ	ปานกลาง	ร้อยละ	น้อย	ร้อยละ	น้อยที่สุด	ร้อยละ
๑ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ										
๑. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน รวดเร็ว	๒	๑๖.๖๗	๑๐	๘๓.๓๓						
๒. หน่วยงานได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการ ให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓						
๓. ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวกโดยทางโทรศัพท์ โทรสารอินเทอร์เน็ต หรือด้วยวิธีการอื่น ๆ	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓						
๔. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง	๕	๔๑.๖๗	๕	๔๑.๖๗	๒	๑๖.๖๗				
๕. มีระบบการบริการที่มีความถูกต้องแม่นยำตรงตามความต้องการของรับบริการ	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓						
๖. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพไม่ฟุ่มเฟือย	๕	๔๑.๖๗	๖	๕๐.๐๐	๑	๘.๓๓				
๗. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนสามารถตรวจดูเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับภารกิจงานได้	๖	๕๐.๐๐	๔	๓๓.๓๓	๒	๑๖.๖๗				
๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
๑. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับรับอภัยค้ำยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์	๔	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐						
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง	๔	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐						
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ถูกต้องชัดเจนตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๕	๖๖.๖๗	๔	๓๓.๓๓						
๔. เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓						
๕. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นและมีความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ	๖	๕๐.๐๐	๖	๕๐.๐๐						
๖. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและการปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด	๓	๒๕.๐๐	๗	๕๘.๓๓	๒	๑๖.๖๗				
๗. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาที่นัดหมาย แต่งการสะอาดเรียบร้อย	๗	๕๘.๓๓	๔	๓๓.๓๓	๑	๘.๓๓				
๘. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคเป็นธรรมในการให้บริการต่อผู้รับบริการ	๕	๔๑.๖๗	๗	๕๘.๓๓						
๙. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๔	๗๕.๐๐	๓	๒๕.๐๐						

จากตารางความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในเรื่อง ขั้นตอนให้บริการ ชัดเจน รวดเร็ว มากที่สุด ร้อยละ ๘๓.๓๓ และมีความพึงพอใจต่อความสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยได้สะดวก โดยทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต หรือด้วยวิธีอื่น ๆ ร้อยละ ๕๘.๓๓ และ มีระบบการบริการที่มีความถูกต้องแม่นยำตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ร้อยละ ๕๘.๓๓ ตามลำดับ

สำหรับด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ อธิยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์, ให้บริการด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง และ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มากที่สุด โดยมีระดับคะแนนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๗๕

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัด สุราษฎร์ธานี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ -๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน และมีอาชีพเกษตรกร

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบ เรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับภารกิจงานได้ ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจใน ๓ เรื่อง ซึ่งมีผลความพึงพอใจเท่ากัน คือ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ อธิยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์, ให้บริการด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง และ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ