



## ประกาศเทศบาลตำบลเวียง

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินนี้จะสะท้อนถึงผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ในรอบระยะเวลา ๑ ปีที่ผ่านมา อันจะสามารถนำผลการประเมินไปทำการปรับปรุงคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และ การใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง นอกจากเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลในการนำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการบริการของเทศบาลตำบลเวียงเป็นเบื้องต้นแล้ว อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปราชการ สนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดความมุ่งหมายของการสำรวจไว้ดังนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมุ่งเน้นสำรวจในประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ๔ ด้าน คือ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการประเมิน ปรากฏตามเอกสารดังแนบ

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายสุธน บุญทอง)  
นายกเทศมนตรีตำบลเวียง

# รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง  
อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔



เทศบาลตำบลเวียง  
หมู่ที่ ๒ ตำบลเวียง  
อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๗๑-๔๓๑๕๑๑

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
เทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

จากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ณ จุดประเมินความพึงพอใจ ซึ่งตั้งอยู่ที่ จุดบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๕ คน สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ได้ดังนี้

**ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ ชาย	๒๐	๕๗.๑๐
หญิง	๑๕	๔๒.๙๐
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	<b>๑๐๐</b>
อายุ ไม่เกิน ๒๐	๕	๑๔.๒๙
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๓๔.๒๙
๔๑-๖๐ ปี	๘	๒๒.๘๖
๖๐ ขึ้นไป	๑๐	๒๘.๕๗
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	<b>๑๐๐</b>
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒	๕.๗๑
มัธยมศึกษา	๑๑	๓๑.๔๓
ปริญญาตรี	๑๖	๔๕.๗๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๖	๑๗.๑๔
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	<b>๑๐๐</b>
อาชีพ		
เกษตรกร	๕	๑๔.๒๙
ผู้ประกอบการ	๔	๑๑.๔๓
ประชาชนผู้มาใช้บริการ	๒๑	๖๐.๐๐
องค์กรชุมชน	๔	๑๑.๔๓
อื่นๆ ระบุ.....	๑	๓.๒.๘๖
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๕ คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย ร้อยละ ๕๗.๑๐ มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี มากที่สุด คือ ร้อยละ ๓๔.๒๙ ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุดร้อยละ ๔๕.๗๑ และประกอบอาชีพ เป็นประชาชนที่มารับบริการ มากกว่าร้อยละ ๖๐.๐๐ ของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเวียง

**ส่วนที่ ๒** เรื่องที่ขอรับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การขอขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ	๔	๑๑.๔๓
การขอขึ้นทะเบียนผู้พิการ	๓	๘.๕๗
การขอขึ้นทะเบียนผู้ป่วยโรคเอดส์	๑	๒.๘๖
การขอขึ้นทะเบียนเด็กแรกเกิด	๒	๕.๗๑
การชำระภาษีป้าย	๓	๘.๕๗
การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	๒	๕.๗๑
การจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๕.๗๑
การขอรับข้อมูลข่าวสารฯ	๑	๒.๘๖
การยื่นร้องทุกข์ร้องเรียน	๒	๕.๗๑
การชำระค่าน้ำประปา	๙	๒๕.๗๑
การขอให้บริการอินเทอร์เน็ต	-	-
การขออนุญาตก่อสร้าง	๕	๑๔.๒๙
การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายฯ	๑	๒.๘๖
การขออนุญาตจำหน่ายสินค้า อื่นๆ	- -	- -
<b>รวม</b>	<b>๓๕</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางข้อมูลเรื่องที่มาขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๓๕ คน มีประชาชนมาใช้บริการชำระค่าน้ำประปามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๑ และการขออนุญาตก่อสร้าง รองลงมาคิดเป็น ร้อยละ ๑๔.๒๙

**ส่วนที่ ๓** ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
<b>๑. ด้านเวลา</b>					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒ (๕.๗๐)	๓๓ (๙๔.๓)	-	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓ (๓๗.๑)	๒๒ (๖๒.๙)	-	-	-
<b>๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑๑ (๓๑.๔)	๑๓ (๓๗.๑)	๑๑ (๓๑.๔)	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๑ (๒.๙)	๒๗ (๗๗.๑)	๗ (๒๐.๐)	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	๒๙ (๘๒.๙)	๖ (๑๗.๑)	-	-	-
<b>๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๒ (๓๔.๓)	๒๒ (๖๒.๙)	-	๑ (๒.๙)	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๒๙ (๘๒.๙)	๖ (๑๗.๑)	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น	๓๐ (๘๕.๗)	๕ (๑๔.๓)	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผล ประโยชน์ในทางมิชอบ	๓๕ (๑๐๐)	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๓๓ (๙๔.๓)	-	๒ (๕.๗)	-	-
<b>๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๗ (๒๐.๐)	๒๘ (๘๐.๐)	-	-	-
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๑๖ (๔๕.๗)	๑๖ (๔๕.๗)	๒ (๕.๗)	๑ (๒.๙)	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๓ (๖๕.๗)	๑๒ (๓๔.๓)	-	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๒๖ (๗๔.๓)	๗ (๒๐.๐)	๒ (๕.๗๐)	-	-
๕. ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	๒๘ (๘๐.๐)	๖ (๑๗.๑)	๑ (๒.๙๐)	-	-

จากตาราง พบว่าผู้รับบริการเทศบาลตำบลเวียงส่วนใหญ่ พบว่ารายละเอียดของกิจกรรมที่ผู้รับ มีความพึงพอใจมากตามลำดับมากไปหาน้อยดังนี้

๑. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๓

๓. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้นคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗

๔. ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙

๕. ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐

๖. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๐

๗. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๓๐

๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๗

๙. ความรวดเร็วในการให้บริการ และ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๙๐

๑๐. จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗

๑๑. การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑

### **สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง**

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ ๔๗.๑๐ มีอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี มากที่สุด คือ ร้อยละ ๓๔.๒๙ ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มากที่สุดร้อยละ ๔๕.๗๑ และประกอบอาชีพ เป็นประชาชนที่มาใช้บริการ มากกว่าร้อยละ ๖๐.๐๐ ของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเวียง

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ด้านเวลา พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นต้น และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ มากที่สุด

### **สรุปผลการประเมิน**

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียง โดยภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

## ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

๒.๑ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่อง จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๑.๑ จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ

๒.๒ จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการ เรื่อง ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี อาจปฏิบัติ ดังนี้

๒.๒.๑ กำชับให้บุคลากรแต่งกายให้สุภาพ เรียบร้อย นอกเหนือจากชุดปฏิบัติราชการดังนี้  
บุคลการชาย

เสื้อเชิ้ต (แขนยาวหรือแขนสั้น) หรือเสื้อยืดคอปก (เสื้อโปโล) สีสุภาพ กางเกงผ้าขายาว สีเข้ม (งดผ้ายีนส์) โดยสวมใส่เสื้อในกางเกง คาดเข็มขัดแบบสุภาพ รองเท้าหุ้มส้นแบบสุภาพไม่มีลวดลาย (งดรองเท้าแตะ)

บุคลการหญิง

เสื้อ กระโปรง ชุดกระโปรง กางเกงผ้าขายาว แบบและสีสุภาพ (งดผ้ายีนส์) รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น แบบสุภาพไม่มีลวดลาย (งดรองเท้าแตะ)

กรณีเสื้อยืดคอปก (เสื้อโปโล) ให้สวมสูทหรือแจ็กเก็ตทับ ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่