



ประกาศเทศบาลตำบลเวียง

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินนี้จะสะท้อนถึงผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ในรอบระยะเวลา ๑ ปีที่ผ่านมา (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงในครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมุ่งเน้นสำรวจในประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ๔ ด้าน คือ ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ สามารถนำผลการประเมินไปทำการปรับปรุงคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น แก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหา และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

เทศบาลตำบลเวียง จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย หรือสามารถดาวน์โหลดเอกสารได้ที่เว็บไซต์ www.weang.go.th ในหัวข้อ “รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ”

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสุรน บุญทอง)

นายกเทศมนตรีตำบลเวียง



**รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเวียง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

เทศบาลตำบลเวียง
อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
www.weanggo.th

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

จากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ณ จุดประเมินความพึงพอใจ ซึ่งตั้งอยู่ที่จุด มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ ได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๒๓	๔๖.๐๐
หญิง	๒๗	๕๔.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐
อายุ		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๐.๐๐	๐.๐๐
๒๑ - ๔๐ ปี	๑๖	๓๒.๐๐
๔๑ - ๖๐ ปี	๒๐	๔๐.๐๐
๖๐ ขึ้นไป	๑๔	๒๘.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๔	๒๘.๐๐
มัธยมศึกษา	๒๓	๔๖.๐๐
ปริญญาตรี	๑๒	๒๔.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐
อาชีพ		
เกษตรกร	๒๕	๕๐.๐๐
ผู้ประกอบการ	๑๐	๒๐.๐๐
ข้าราชการ	๙	๑๘.๐๐
องค์กรชุมชน	๖	๑๒.๐๐
อื่นๆ ระบุ.....	๐.๐๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๕๔.๐๐ และเพศชาย ร้อยละ ๔๖.๐๐ ช่วงอายุส่วนใหญ่ คือ อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาคือ อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี ร้อยละ ๓๒.๐๐ และอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๒๘.๐๐ ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ มัธยมศึกษา ร้อยละ ๔๖.๐๐ ประถมศึกษา ร้อยละ ๒๘.๐๐ ปริญญาตรี ร้อยละ ๒๔.๐๐ และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่เกษตรกร ร้อยละ ๕๐.๐๐ ผู้ประกอบการ ร้อยละ ๒๐.๐๐ ข้าราชการ ร้อยละ ๑๘.๐๐ และองค์กรชุมชน ร้อยละ ๑๒.๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่องที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน	๐	๐.๐๐
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	๘	๑๖.๐๐
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพความพิการ	๒	๔.๐๐
การลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์	๐	๐.๐๐
การลงทะเบียนขอรับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	๒	๔.๐๐
การขอใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร (พื้นที่เกิน ๒๐๐ ตารางเมตร)	๐	๐.๐๐
การขอต่ออายุใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร (พื้นที่เกิน ๒๐๐ ตารางเมตร)	๑	๒.๐๐
การแจ้งขอรับหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร (พื้นที่ไม่เกิน ๒๐๐ ตารางเมตร)	๐	๐.๐๐
การชำระค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร (พื้นที่ไม่เกิน ๒๐๐ ตารางเมตร)	๐	๐.๐๐
การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (รายใหม่)	๑	๒.๐๐
การขอต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (รายต่อ)	๑	๒.๐๐
การรับชำระภาษีป้าย	๑๐	๒๐.๐๐
การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๑๖	๓๒.๐๐
การจดทะเบียนพาณิชย์	๒	๔.๐๐
การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง หรือรื้อถอนอาคาร	๕	๑๐.๐๐
การแจ้งขุดดิน/ถมดิน	๐	๐.๐๐
การขอแจ้งอาคารแล้วเสร็จ	๐	๐.๐๐
การต่ออายุใบอนุญาตประกอบกิจการควบคุมประเภทที่ ๓ (แบบ รพน.๒)	๐	๐.๐๐
การขอไปรับรองการตรวจสภาพอาคาร (แบบ ร.๑)	๐	๐.๐๐
การรายงานผลการดำเนินงานของระบบบำบัดน้ำเสีย	๑	๒.๐๐
การเขียนคำร้องทั่วไป	๑	๒.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐
รวม	๕๐	๑๐๐

จากตารางข้อมูลเรื่องที่มาขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๕๐ คน ใช้บริการชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมา คือ ใช้บริการชำระภาษีป้าย ร้อยละ ๒๐.๐๐ และใช้บริการการลงทะเบียนและยื่นคำขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ร้อยละ ๑๖.๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๒๘ (๕๖.๐๐)	๒๑ (๔๒.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	-	-
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕ (๕๐.๐๐)	๒๔ (๔๘.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	-	-
๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๔ (๘.๐๐)	๓๐ (๖๐.๐๐)	๑๖ (๓๒.๐๐)	-	-
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๘ (๑๖.๐๐)	๒๙ (๕๘.๐๐)	๑๓ (๒๖.๐๐)	-	-
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	๔๘ (๙๖.๐๐)	๒ (๔.๐๐)	-	-	-
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	๑๑ (๒๒.๐๐)	๓๙ (๗๘.๐๐)	-	-	-
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔๓ (๘๖.๐๐)	๗ (๑๔.๐๐)	-	-	-
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	๑๘ (๓๖.๐๐)	๓๒ (๖๔.๐๐)	-	-	-
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๕๐ (๑๐๐.๐๐)	-	-	-	-
๓.๕ การให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๙ (๙๘.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	-	-	-
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑๑ (๒๒.๐๐)	๓๘ (๗๖.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	-	-
๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	๘ (๑๖.๐๐)	๔๑ (๘๒.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	-	-
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	๒๒ (๔๔.๐๐)	๒๗ (๕๔.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	-	-
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	๔๒ (๘๔.๐๐)	๘ (๑๖.๐๐)	-	-	-
๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด	๔๒ (๘๔.๐๐)	๗ (๑๔.๐๐)	๑ (๒.๐๐)	-	-

จากตารางความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกเป็นรายด้านผลปรากฏ ดังนี้

๑. ด้านเวลา

๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๖.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมาก ร้อยละ ๔๒.๐๐ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมาก ร้อยละ ๔๘.๐๐ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๒. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมา คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๓๒.๐๐ และระดับมากที่สุด ร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๕๘.๐๐ รองลงมา คือ ระดับปานกลาง ร้อยละ ๒๖.๐๐ และระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๖.๐๐ ตามลำดับ

๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมา คือ ระดับมาก ร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๗๘.๐๐ รองลงมา คือระดับมากที่สุด ร้อยละ ๒๒.๐๐ ตามลำดับ

๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๖.๐๐ รองลงมา คือระดับมาก ร้อยละ ๑๔.๐๐ ตามลำดับ

๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๖๔.๐๐ รองลงมา คือระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๐๐ ตามลำดับ

๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓.๕ การให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๙๘.๐๐ รองลงมา คือระดับมาก ร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๗๖.๐๐ รองลงมา คือระดับมากที่สุด ร้อยละ ๒๒.๐๐ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๔.๒ จุด/ช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๘๒.๐๐ รองลงมา คือระดับมากที่สุด ร้อยละ ๑๖.๐๐ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ เป็นต้น พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๕๔.๐๐ รองลงมา คือระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๔.๐๐ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๐๐ รองลงมา คือระดับมาก ร้อยละ ๑๖.๐๐ ตามลำดับ

๔.๕ ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับใด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๐๐ รองลงมา คือระดับมาก ร้อยละ ๑๔.๐๐ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงในภาพรวม

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๐ คน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๔.๐๐ รองลงมา คือระดับมาก ร้อยละ ๑๔.๐๐ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เห็นได้ว่าเทศบาลตำบลเวียงให้บริการอยู่ในระดับดี ควรรักษามาตรฐานไว้ และสามารถนำผลการประเมินไปทำการปรับปรุงคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป