



ประกาศเทศบาลตำบลเวียง

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินนี้จะสะท้อนถึงผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ในรอบระยะเวลา ๑ ปีที่ผ่านมา อันจะสามารถนำผลการประเมินไปทำการปรับปรุงคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง นอกจากเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลในการนำไปปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่มีปัญหาและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการบริการของเทศบาลตำบลเวียงเป็นเบื้องต้นแล้ว อีกทั้งต้องการให้สอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปราชการ สนองต่อความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดความมุ่งหมายของการสำรวจไว้ดังนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยมุ่งเน้นสำรวจในประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ๒ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งผลการประเมิน ปรากฏตามเอกสารดังแนบ

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายสุธน บุญทอง)
นายกเทศมนตรีตำบลเวียง

รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง

อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐



เทศบาลตำบลเวียง

๑๑๘ หมู่ที่ ๒ ตำบลเวียง

อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๗๗-๕๓๑๕๑๗

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี**

จากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ ณ จุดประเมินความพึงพอใจ ซึ่งตั้งอยู่ที่จุดบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๘ คน สรุปผลการประเมินความพึงพอใจได้ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ ๑	๕	๒๗.๗๗
๒	๔	๒๒.๒๒
๓	๓	๑๖.๖๖
๔	๓	๑๖.๖๖
๕	๓	๑๖.๖๖
รวม	๑๘	๑๐๐
เพศ ชาย	๗	๓๘.๘๘
หญิง	๑๑	๖๑.๑๑
รวม	๑๘	๑๐๐
อายุ ไม่เกิน ๒๐	๑	๕.๕๕
๒๑ - ๓๐ ปี	๑	๕.๕๕
๓๑-๔๐ ปี	๙	๕๐.๐๐
๔๑-๕๐ ปี	๔	๒๒.๒๒
๕๑ ปี ขึ้นไป	๓	๑๖.๖๖
รวม	๑๘	๑๐๐
รายได้		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๑	๕.๕๕
๕,๐๐๑ -๑๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๔	๒๒.๒๒
๑๐,๐๐๑ -๑๕,๐๐๐ บาท/เดือน	๑๑	๖๑.๑๑
๑๕,๐๐๑ -๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๒	๑๑.๑๑
สูงกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน	๐	๐
รวม	๑๘	๑๐๐
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	๑	๕.๕๕
เกษตรกร	๑๐	๕๕.๕๕
รับจ้าง	๔	๒๒.๒๒
ค้าขาย/ธุรกิจ	๓	๑๖.๖๖
อื่นๆ ระบุ.....	๐	๐
รวม	๑๘	๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๕	๒๗.๗๗
มัธยมศึกษา	๑๐	๕๕.๕๕
ปริญญาตรีขึ้นไป	๓	๑๖.๖๖
รวม	๑๘	๑๐๐

จากตารางข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๘ คน ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ที่ ๑ เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๑.๑๑ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปีมากที่สุด คือ ร้อยละ ๕๐ รองลงมาอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี ร้อยละ ๒๒.๒๒ 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	๓	๑๖.๖๖	๑๕	๘๓.๓๓						
๒. หน่วยงานได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการ ให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	๖	๓๓.๓๓	๑๒	๖๖.๖๗						
๓. ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวกโดยทางโทรศัพท์ โทรสารอินเทอร์เน็ต หรือด้วยวิธีการอื่น ๆ	๗	๓๘.๘๘	๑๑	๖๑.๑๒						
๔. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง	๘	๔๔.๔๔	๑๐	๕๕.๕๖						
๕. มีระบบการบริการที่มีความถูกต้องแม่นยำตรงตามความต้องการของรับบริการ	๙	๕๐.๐๐	๘	๔๔.๔๔	๑	๕.๕๖				
๖. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพไม่ฟุ่มเฟือย	๑๒	๖๖.๖๖	๕	๒๗.๗๗				๑	๕.๕๕	
๗. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้	๑๒	๖๖.๖๖	๖	๓๓.๓๓						
๒ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่										
๑. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับรับอภัยศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์	๑๐	๕๕.๕๕	๘	๔๔.๔๕						
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง	๑๔	๗๗.๗๗	๔	๒๒.๒๒						
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ถูกต้องชัดเจนตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	๑๕	๘๓.๓๓	๓	๑๖.๖๗						
๔. เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ	๗	๓๘.๘๘	๑๑	๖๑.๑๑						
๕. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่น และมีความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ	๑๑	๖๑.๑๑	๖	๓๓.๓๓	๑	๕.๕๕				
๖. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและการปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด	๑๓	๗๒.๒๒	๕	๒๗.๗๗						
๗. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาที่นัดหมาย แต่งการสะอาดเรียบร้อย	๑๓	๗๒.๒๒	๕	๒๗.๗๗						
๘. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคเป็นธรรมในการให้บริการต่อผู้รับบริการ	๑๑	๖๑.๑๑	๗	๔๓.๑๑						
๙. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	๑๑	๖๑.๑๑	๗	๔๓.๑๑						

จากตารางความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพวง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในเรื่อง มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน อย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพไม่ฟุ่มเฟือย และมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถตรวจดูเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับภารกิจงานได้ มากที่สุด โดยมีผลคะแนนเท่ากับคือ ร้อยละ ๖๖.๖๖ และมีความพึงพอใจต่อระบบการบริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการของการรับบริการ ร้อยละ ๕๐.๐๐ และหน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง ร้อยละ ๔๔.๔๔ ตามลำดับ

สำหรับด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ถูกต้องชัดเจนตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มากที่สุด ร้อยละ ๘๓.๓๓, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง ร้อยละ ๗๗.๗๗, เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจและการปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด และ เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาที่นัดหมาย แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ซึ่งมีผลคะแนนเท่ากับ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๒

สรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ส่วนใหญ่ได้แก่ประชาชนหมู่ที่ ๑ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี มีรายได้ ๑๐,๐๐๑ -๒๐,๐๐๐ บาท/เดือน และมีอาชีพเกษตรกร

ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในเรื่อง มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน อย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพไม่ฟุ่มเฟือย และมีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถตรวจดูเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับภารกิจงานได้ ส่วนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ถูกต้องชัดเจนตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ