



ประกาศเทศบาลตำบลเวียงตาล

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงตาล ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส (๔) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๔ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลเวียงตาล จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงตาล และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงตาล

บัดนี้ เทศบาลตำบลเวียงตาล ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงตาล ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ และนำเสนอผลการประเมินเพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลเวียงตาลทราบเรียบร้อยแล้ว จึงประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายนิวัฒน์ ประระมา)

นายกเทศมนตรีตำบลเวียงตาล

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลเวียงตาล ประจำปีงบประมาณ 2566

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเวียงตาล จำนวน 552 คน

ข้อมูลทั่วไป

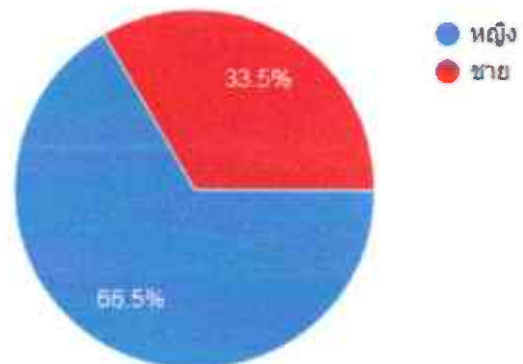
ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเวียงตาล จำนวน 552 คน โดยสรุปแบบประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลเวียงตาล ประจำปีงบประมาณ 2566

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ คำตอบ 552 คน

ชาย 185 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5

หญิง 367 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5



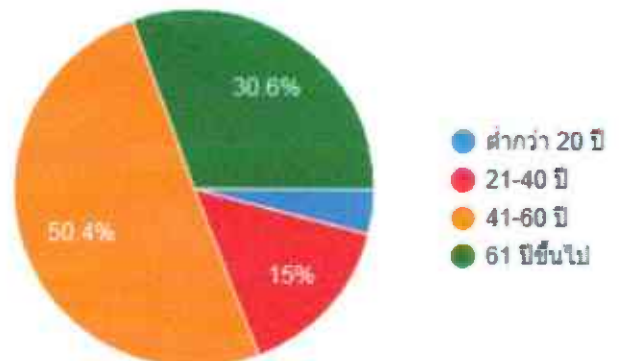
2. ช่วงอายุ คำตอบ 552 คน

- ต่ำกว่า 20 ปี 22 คน คิดเป็นร้อยละ 4

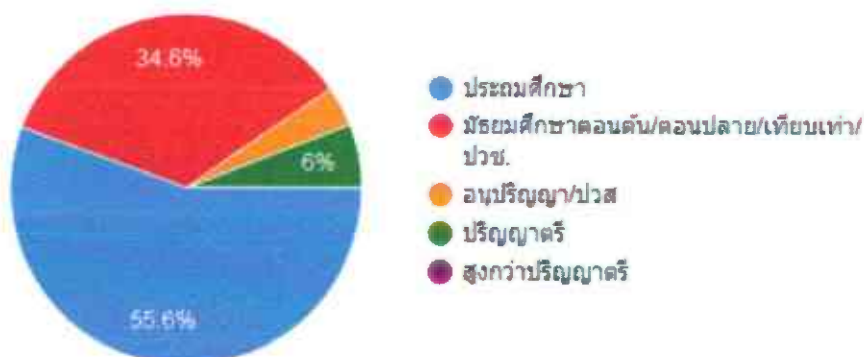
- 21 - 40 ปี 83 คน คิดเป็นร้อยละ 15

- 41 - 60 ปี 278 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40

- 61 ปีขึ้นไป 169 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60

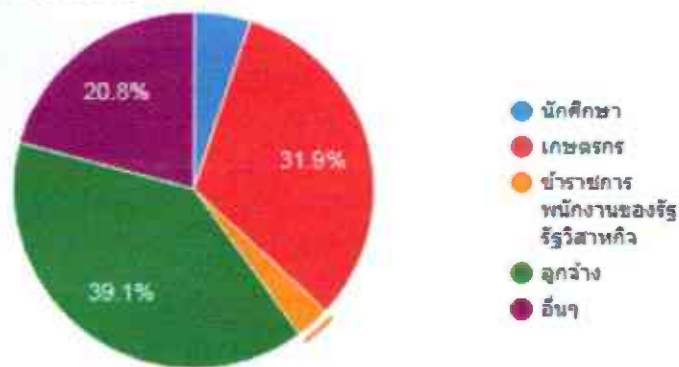


3. ระดับการศึกษา คำตอบ 552 คน



-ประถมศึกษา	307	คน	คิดเป็นร้อยละ 55.60
-มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า/ปวช	191	คน	คิดเป็นร้อยละ 34.60
-อนุปริญญา/ปวส.	21	คน	คิดเป็นร้อยละ 3.80
-ปริญญาตรี	33	คน	คิดเป็นร้อยละ 6.00
-สูงกว่าปริญญาตรี	-	คน	คิดเป็นร้อยละ -

4. อาชีพ คำตอบ 552 ข้อ



-นักศึกษา	28	คน	คิดเป็นร้อยละ 5.10
-เกษตรกร	176	คน	คิดเป็นร้อยละ 31.90
-ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	17	คน	คิดเป็นร้อยละ 3.10
-ลูกจ้าง	216	คน	คิดเป็นร้อยละ 39.10
-อื่นๆ...ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน ฯลฯ	115	คน	คิดเป็นร้อยละ 20.80

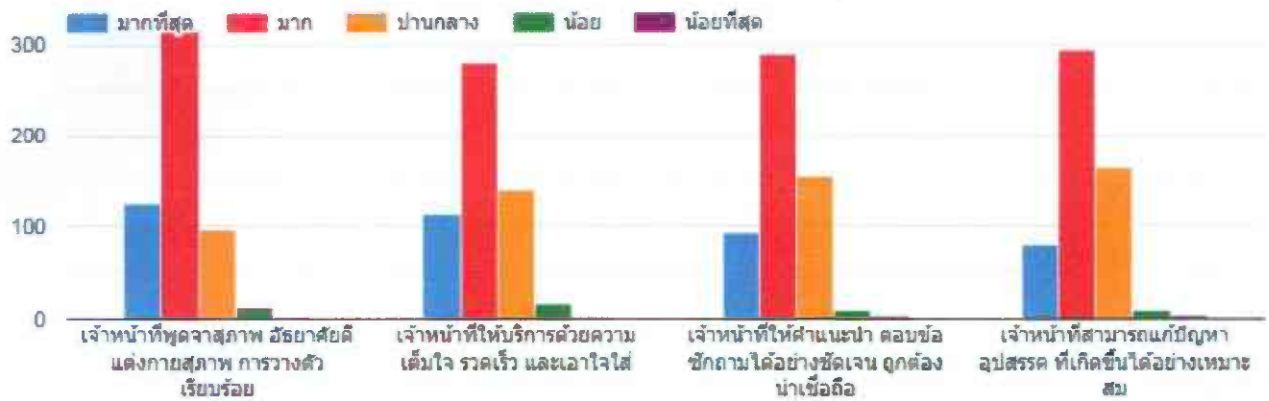
ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หมายเหตุ

1. เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.51 - 5.00 อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
2. เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.51 - 4.50 อยู่ในเกณฑ์ มาก
3. เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.51 - 3.50 อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
4. เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.51 - 2.50 อยู่ในเกณฑ์ น้อย
5. เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.51 - 1.50 อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย	125	316	96	13	2
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	114	281	139	16	2
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	93	291	155	10	3
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	80	294	164	10	4

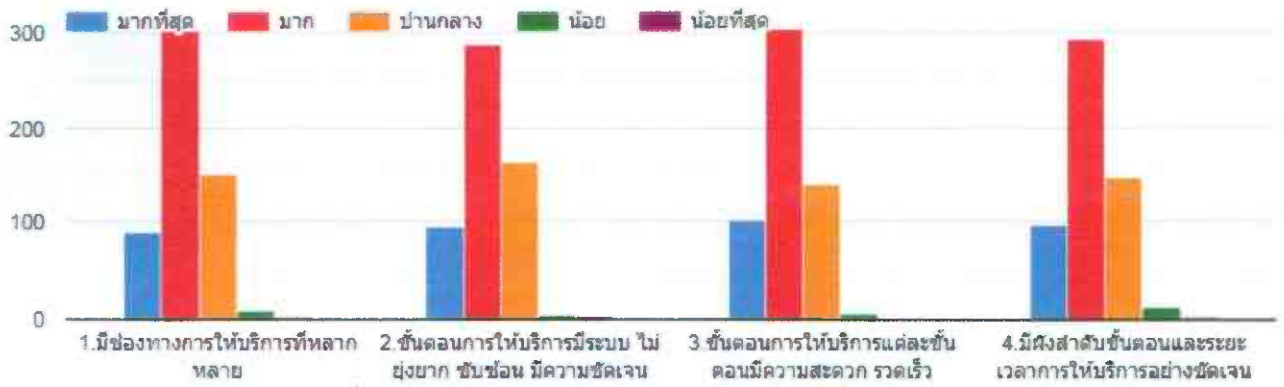


1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัว เรียบร้อย อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.01
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.91
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.85
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.80

ประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลเวียงตาล มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 คิดเป็นร้อยละ 77.80

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	90	301	150	9	2
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	95	287	163	4	3
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	102	303	140	6	1
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	97	293	147	13	2

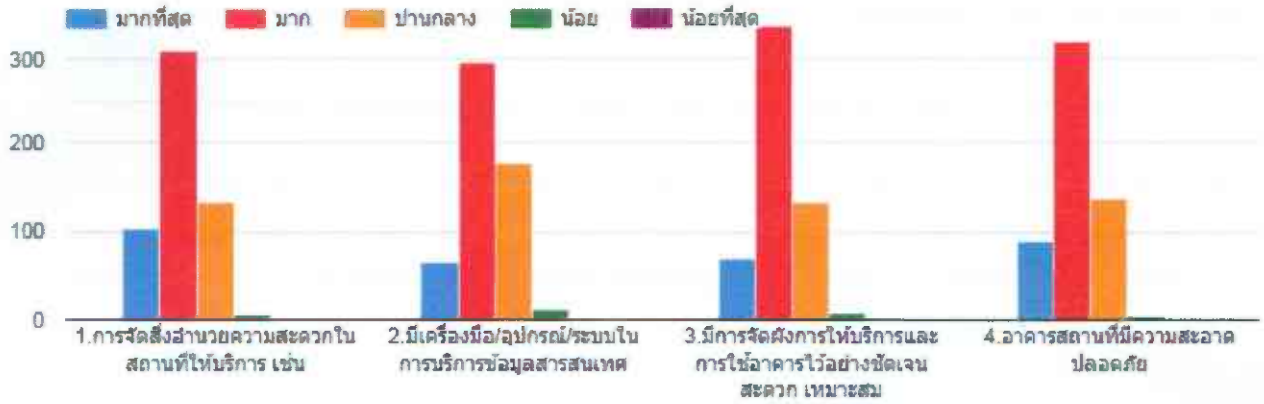


1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.86
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.85
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.91
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.87

ประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลเวียงตาล มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	103	310	133	5	1
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	66	297	177	12	-
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ใ้ได้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	70	338	134	8	2
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	90	320	137	4	1



1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.93
 2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.78
 3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.86
 4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.90
- ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเวียงตาล มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 คิดเป็นร้อยละ 77.40

ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมที่มีต่อเทศบาลตำบลเวียงตาล คิดเป็นร้อยละ 76.75

ส่วนที่ 3 : ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลเวียงตาล ควรปรับปรุงด้านใด

1. ขอให้ดูแลการปรับปรุงเรื่องการเสียภาษีให้ถูกต้อง
2. ควรปรับปรุงบุคลากรเกี่ยวกับการบริการ
3. ความสะอาด
4. ด้านการบริการจัดการแต่ละส่วน
5. พื้นที่อำนวยความสะดวก เช่น โรงจอดรถ หรือที่พักสำหรับหลบฝน
6. อยากให้ปลูกดอกไม้ จัดมุมให้เป็นอันซีน

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ

1. ให้มีถังใส่ขยะให้เพียงพอต่อความต้องการ
2. มีถังรองรับใส่ถุงขยะให้เพียงพอต่อความต้องการ
3. อยากให้เก็บขยะอาทิตย์ละ 2 วัน
4. การพูดจาของเจ้าหน้าที่และพนักงานให้ไพเราะมากกว่านี้