



ประกาศเทศบาลตำบลเวียงตาล

เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงตาล ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส (๔) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๔ พ.ศ. ๒๕๖๒ ประกอบกับ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ เทศบาลตำบลเวียงตาล จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงตาล และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงตาล

บัดนี้ เทศบาลตำบลเวียงตาล ได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงตาล ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ และนำเสนอผลการประเมินเพื่อให้นายกเทศมนตรีตำบลเวียงตาลทราบเรียบร้อยแล้ว จึงประกาศให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายนิววัฒน์ ประระมา)

นายกเทศมนตรีตำบลเวียงตาล

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลเวียงตาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเวียงตาล จำนวน ๖๘๓ คน

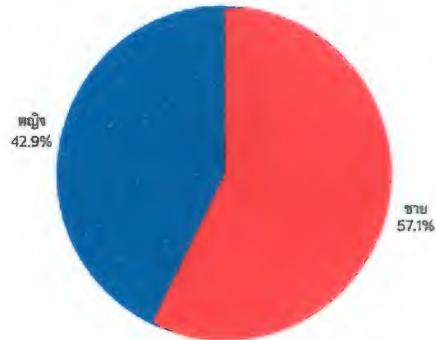
ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเวียงตาล จำนวน ๖๘๓ คน โดยสรุปแบบประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลเวียงตาล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

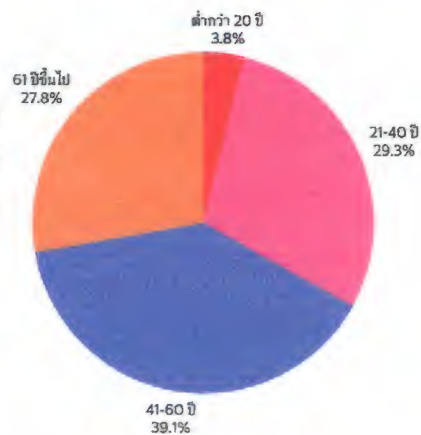
๑. เพศ คำตอบ ๖๘๓ คน

ชาย	๓๙๐	คน	คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๐
หญิง	๒๙๓	คน	คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๙๐



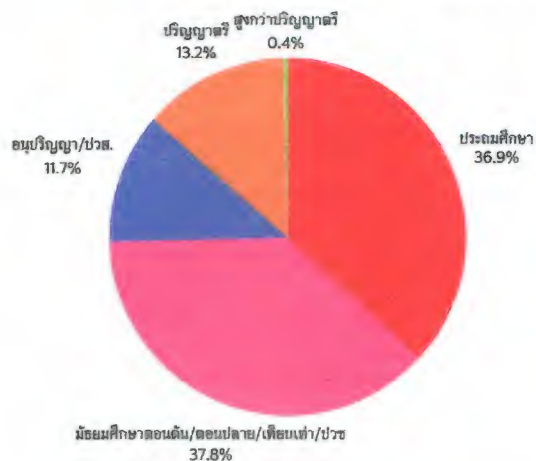
๒. ช่วงอายุ คำตอบ ๖๘๓ คน

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๖	คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐
- ๒๑ - ๔๐ ปี	๒๐๐	คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๐
- ๔๑ - ๖๐ ปี	๒๖๗	คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๑๐
- ๖๑ ปีขึ้นไป	๑๙๐	คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๐



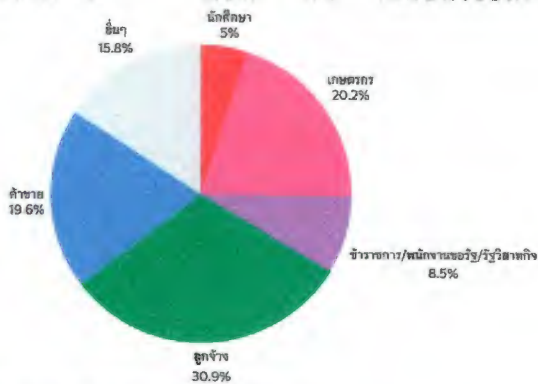
๓. ระดับการศึกษา คำตอบ ๖๘๓ คน

- ประถมศึกษา	๒๕๒	คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๙๐
- มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า/ปวช.	๒๕๘	คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๐
- อนุปริญญา/ปวส.	๘๐	คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๐
- ปริญญาตรี	๙๐	คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๐
- สูงกว่าปริญญาตรี	๓	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๐



๔. อาชีพ คำตอบ ๖๘๓ ข้อ

-นักศึกษา	๓๔	คน	คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐
-เกษตรกร	๑๓๘	คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๒๐
-ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	๕๘	คน	คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๐
-ลูกจ้าง	๒๑๑	คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๐
-ค้าขาย	๑๓๔	คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๐
-อื่นๆ...ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว แม่บ้าน ฯลฯ	๑๐๘	คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๐



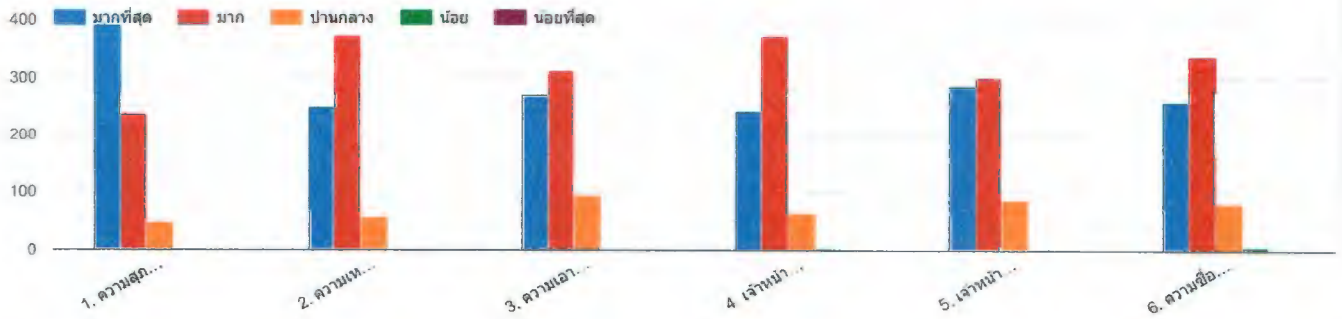
ส่วนที่ ๒ : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หมายเหตุ

๑. เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑ - ๕.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
๒. เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๕๐ อยู่ในเกณฑ์ มาก
๓. เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๕๐ อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
๔. เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑ - ๒.๕๐ อยู่ในเกณฑ์ น้อย
๕. เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๐.๕๑ - ๑.๕๐ อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
๑. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี)	๓๙๖	๒๓๘	๔๙	-	-
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพเรียบร้อย)	๒๕๓	๓๗๒	๕๘	-	-
๓. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นมีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๗๖	๓๑๒	๙๕	-	-
๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๒๔๖	๓๗๒	๖๕	-	-
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๘๙	๓๐๑	๘๙	๒	๒
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ	๒๖๐	๓๓๗	๘๐	๖	-



๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (เป็นมิตร/มีรอยยิ้ม/อภัยยาศัยดี) อยู่ในระดับ มาก ที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๕๑

๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย) อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๙

๓. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นมีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๗

๔. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่นการตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๗

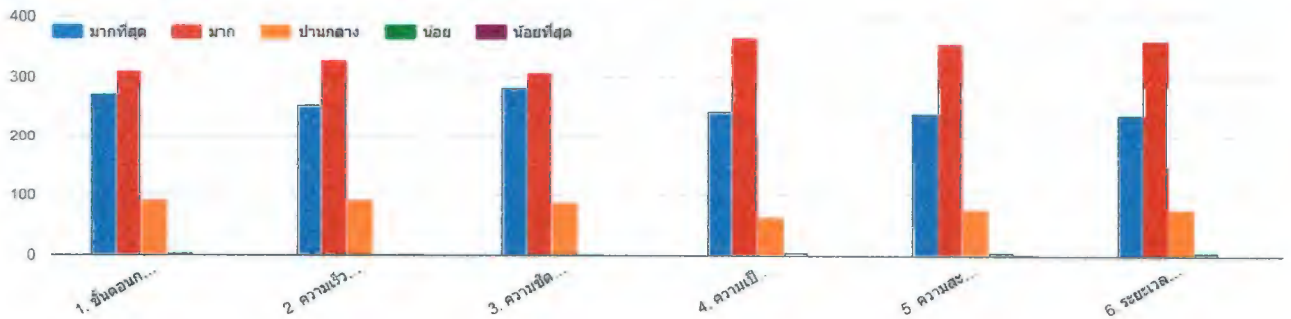
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๘

๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์โดยมิชอบ ฯลฯ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๕

ประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลเวียงตาล มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

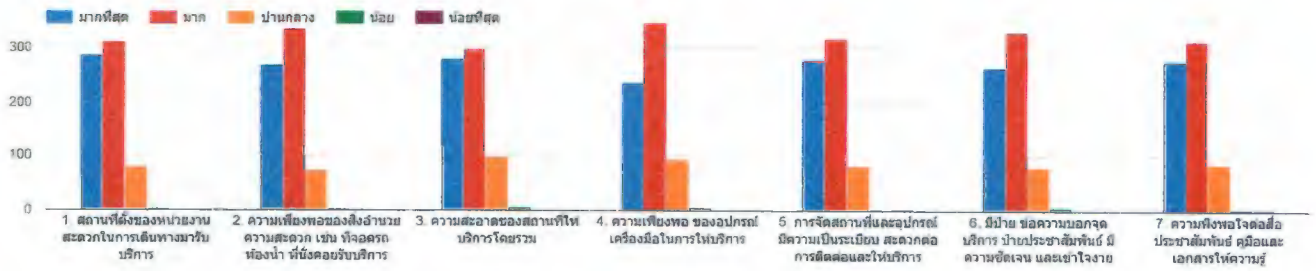
หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน และมีความคล่องตัว	๒๗๔	๓๑๒	๙๒	๕	-
๒. ความเร็วในการให้บริการ	๒๕๖	๓๒๘	๙๓	๓	๓
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๒๘๓	๓๑๒	๘๘	-	-
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน)	๒๔๖	๓๖๕	๖๕	๗	-
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๒๔๐	๓๕๖	๗๗	๗	๓
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๒๓๘	๓๖๑	๗๗	๗	-



๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว อยู่ในระดับ มากโดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๖
๒. ความเร็วในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก โดยมียค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๒
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก โดยมียค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๙
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) อยู่ในระดับ มาก โดยมียค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๕
๕. ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน อยู่ในระดับ มาก โดยมียค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๑
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับ มาก โดยมียค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๓

ประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลเวียงตาล มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๘๖	๓๑๑	๘๐	๓	๓
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	๒๖๙	๓๓๕	๗๓	๔	๒
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๒๘๑	๒๙๘	๙๗	๗	-
๔. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	๒๓๘	๓๔๕	๙๔	๖	-
๕. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อและให้บริการ	๒๗๙	๓๑๖	๘๑	๔	๓
๖. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๒๖๔	๓๓๐	๗๙	๗	๓
๗. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๒๗๙	๓๑๓	๘๖	๓	๒



สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๘

๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๗

๒. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๖

๓. ความเพียงพอ ของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๐

๔. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อและให้บริการ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๗

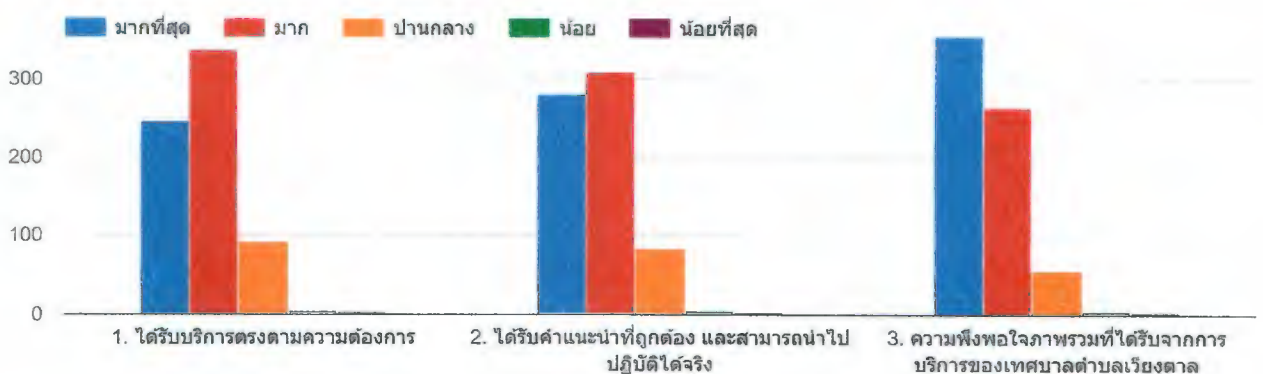
๕. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๔

๖. ความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือและเอกสารให้ความรู้ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๗

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเวียงตาล มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

ความพึงพอใจต่อผลของการบริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (คน)	มาก (คน)	ปานกลาง (คน)	น้อย (คน)	น้อยที่สุด (คน)
๑. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๒๕๑	๓๓๕	๙๒	๓	๒
๒. ได้รับคำแนะนำที่ถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	๒๘๗	๓๐๙	๘๔	๒	๑
๓. ความพึงพอใจภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของเทศบาลตำบลเวียงตาล	๓๕๙	๒๖๕	๕๖	๒	๑



๑. ได้รับความบริการตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๒
๒. ได้รับความแนะนำที่ถูกต้อง และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๒๙
๓. ความพึงพอใจภาพรวมที่ได้รับจากการบริการของเทศบาลตำบลเวียงตาล อยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ ๔.๔๓

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเวียงตาล มีความพึงพอใจต่อผลของการบริการ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมที่มีต่อของเทศบาลตำบลเวียงตาล คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

ส่วนที่ ๓ : ท่านคิดว่า เทศบาลตำบลเวียงตาลควรปรับปรุงด้านใด

๑. ให้บริการประชาชน
๒. ความสะอาดสบายในการรับบริการ
๓. ทำงานให้ทันต่อความต้องการของประชาชน
๔. ห้องน้ำในการให้บริการประชาชนให้เพียงพอ
๕. เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจผู้มาติดต่อราชการให้มากขึ้น
๖. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนเร็วขึ้นมากกว่าเดิม
๗. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ดีมาก รวดเร็ว ทันใจ (คำชม)
๘. เจ้าหน้าที่มีมารยาทในการทำงาน (คำชม)

ส่วนที่ ๔ : ข้อเสนอแนะ

๑. อยากให้เทศบาลดูแลปัญหาความต้องการภายในหมู่บ้านให้มากยิ่งขึ้น
๒. อยากให้เทศบาลจัดหาสถานที่ทำสวนสาธารณะสำหรับออกกำลังกาย และเครื่องเล่นเด็กเพื่อเสริมสร้างพัฒนาการของเด็ก
๓. อยากให้เทศบาลให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ กับชาวบ้านให้เยอะกว่านี้
๔. อยากให้แจกทรายอะเบทก่อนเข้าฤดูฝนเพื่อป้องกันการเกิดลูกน้ำ ซึ่งเป็นภาวะของโรคไข้เลือดออก
๕. เจ้าหน้าที่เทศบาลต้อนรับผู้มาติดต่อราชการได้ดี และจงรักษาความดีนี้ไว้ตลอดไป
๖. เจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการได้ดีมาก (ขอชื่นชม)
๘. ทุกอย่างทำได้ดีแล้ว และจงทำต่อไป
