

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในหน่วยงาน เทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

\*\*\*\*\*

การสำรวจความพึงพอใจเป็นการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลเวียงสรวย ที่ดำเนินการให้บริการ มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ทั้งหมด ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
๒. ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ
๓. ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ
๔. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

เพื่อนำข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเทศบาลตำบลเวียงสรวย มาใช้ประโยชน์ในการวางแผนการบริหารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แบบสอบถามมีทั้งหมด ๒ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสรวย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตารางที่ ๑ ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	๒๐	๒๐.๐๐
หญิง	๓๐	๓๐.๐๐
อื่นๆ	๐	๐.๐๐
ผลรวมทั้งหมด	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงจำนวนร้อยละของช่วงอายุอายุผู้ตอบแบบประเมิน

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๑๕ - ๑๙ ปี	๓	๓.๐๐
๒๐ - ๒๙ ปี	๕	๕.๐๐
๓๐ - ๓๙ ปี	๑๐	๑๐.๐๐
๔๐ - ๔๙ ปี	๖	๖.๐๐
๕๐ - ๕๙ ปี	๑๕	๑๕.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๑	๑๑.๐๐
ผลรวมทั้งหมด	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๓ ตารางแสดงจำนวนร้อยละของสถานภาพการทำงานปัจจุบันผู้ตอบแบบประเมิน

สถานภาพการทำงานปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
เกษตรกร	๒๐	๒๐.๐๐
รับจ้าง	๑๙	๑๙.๐๐
ค้าขาย	๕	๕.๐๐
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓	๓.๐๐
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	๒	๒.๐๐
แม่บ้าน	๐	๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑	๑.๐๐
อื่นๆ (ระบุ).....	๐	๐.๐๐
ผลรวมทั้งหมด	๕๐	๑๐๐

ตารางที่ ๔ ตารางแสดงจำนวนร้อยละของเรื่องที่มาขอรับบริการผู้ตอบแบบประเมิน

เรื่องที่มาขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชำระภาษี	๑๓	๑๓.๐๐
ชำระค่าน้ำประปา	๑๖	๑๖.๐๐
ชำระค่าขยะมูลฝอย	๐	๐.๐๐
ขออนุญาตก่อสร้าง,ดัดแปลง,รื้อถอนอาคาร	๕	๕.๐๐
ขออนุญาตดำเนินกิจการสถานีบริการน้ำมันเชื้อเพลิง	๐	๐.๐๐
แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	๐	๐.๐๐
เรื่องเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค	๐	๐.๐๐
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	๒	๒.๐๐
ขอจัดตั้งตลาด	๐	๐.๐๐
การขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่าย/สะสมอาหาร	๒	๒.๐๐
การขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	๐	๐.๐๐
การขออนุญาตกิจการรับทำการเก็บขนหรือกำจัดสิ่งปฏิกูลมูลฝอยโดยทำเป็นธุรกิจ	๐	๐.๐๐
การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ,ผู้พิการ,ผู้ป่วยเอดส์	๑๐	๑๐.๐๐
จดทะเบียนพาณิชย์	๒	๒.๐๐
ขออนุญาตเผาศพ	๐	๐.๐๐
อื่นๆ (ระบุ).....	๐	๐.๐๐
ผลรวมทั้งหมด	๕๐	๑๐๐

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสรวย  
ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ

- คะแนน ๔.๕๑ - ๕.๐๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด  
 คะแนน ๓.๕๑ - ๔.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก  
 คะแนน ๒.๕๑ - ๓.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง  
 คะแนน ๑.๕๑ - ๒.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย  
 คะแนน ๑.๐๐ - ๑.๕๐ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ตารางที่ ๕ ตารางแสดงจำนวนระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
<b>๑.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>					
๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่าง เต็มใจ	๑๗	๒๐	๑๐	๒	๑
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๒๔	๒๐	๔	๑	๑
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว สามารถให้ คำแนะนำ / ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๒๓	๑๙	๕	๒	๑
<b>๒. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>					
๒.๑ สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	๒๕	๑๕	๑๐	๐	๐
๒.๒ สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก					
๒.๓ ภายในสถานที่ให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น เก้าอี้/ที่พัก น้ำดื่ม เป็นต้น	๒๗	๑๒	๙	๒	๐
๒.๔ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ	๓๓	๑๐	๕	๑	๑
<b>๓. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
๓.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๒๙	๑๒	๖	๓	๐
๓.๒ ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	๓๔	๘	๕	๒	๑
๓.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและรวดเร็ว	๒๙	๑๑	๗	๓	๐
๓.๔ ท่านได้รับความช่วยเหลือตรงตามความต้องการอย่าง ครบถ้วน	๓๕	๗	๖	๑	๑
<b>๔.ด้านการประชาสัมพันธ์</b>					
๔.๑ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ให้บริการ / การช่วยเหลือต่างๆ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	๓๖	๖	๗	๑	๐
๔.๒ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์แผ่นพับ ป้ายประกาศ ฯลฯ มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าใจง่าย	๒๕	๑๖	๖	๒	๑

ตารางที่ ๒ ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการบริการของสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสรวย

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่			
๑.๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างเต็มใจ	๔.๐๐	๘๐.๐	มาก
๑.๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๓๐	๘๖.๐	มาก
๑.๓ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว สามารถให้คำแนะนำ / ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๔.๒๒	๘๔.๔	มาก
๒. ด้านสถานที่ให้บริการ			
๒.๑ สถานที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	๔.๓๐	๘๖.๐	มาก
๒.๒ สถานที่ตั้งหาง่ายและเดินทางมาติดต่อได้สะดวก	๔.๕๘	๙๑.๖	มาก
๒.๓ ภายในสถานที่ให้บริการ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ เช่น เก้าอี้/ที่พัก น้ำดื่ม เป็นต้น	๔.๒๘	๘๕.๖	มาก
๒.๔ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ	๔.๔๖	๘๙.๒	มาก
๓. ด้านกระบวนการให้บริการ			
๓.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	๔.๓๔	๘๖.๘	มาก
๓.๒ ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๔	๘๘.๘	มาก
๓.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและรวดเร็ว	๔.๓๒	๘๖.๔	มาก
๓.๔ ท่านได้รับความช่วยเหลือตรงตามความต้องการอย่างครบถ้วน	๔.๔๘	๘๙.๖	มาก
๔. ด้านการประชาสัมพันธ์			
๔.๑ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ / การช่วยเหลือต่างๆ อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง	๔.๕๔	๙๐.๘	มาก
๔.๒ การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น โปสเตอร์แผ่นพับป้ายประกาศ ฯลฯ มีความเหมาะสม ชัดเจน และเข้าใจง่าย	๔.๒๔	๘๔.๘	มาก
ภาพรวมค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ	๔.๓๕	๘๖.๙๒	มาก

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลเวียงสรวย

๑. จุดเด่นของการให้บริการ/ประเด็นที่พึงพอใจ
  - เจ้าหน้าที่บริการอย่างทั่วถึง
  - มีน้ำดื่มให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ
  - เจ้าหน้าที่ บริการสุภาพ เป็นมิตร
  - ได้รับการอำนวยความสะดวกดีมาก
๒. จุดด้อยของการให้บริการ/ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ
  - ไม่ค่อยรับโทรศัพท์
๓. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ
  - การติดต่อ ประสานงานกับทางเทศบาลตำบลเวียงสรวย เมื่อด้านผู้รับบริการโทรประสานงานควรรับโทรศัพท์ เพื่อการติดต่อสื่อสารที่สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
๔. ความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการ
  - ความทันสมัยด้านเทคโนโลยี เอกสารต่างๆให้อยู่ระบบที่สามารถเข้าถึงได้ในทุกที่
  - เรื่องการติดต่อ โทรประสานงานต่างๆ ควรรวดเร็ว และรับบริการด้านการสื่อสารทางโทรศัพท์