



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัด.....เทศบาลตำบลเวียงสระ.....

ที่ สฎ 54001/.....๒๙.....วันที่ ๒๗ กันยายน 2564.....

เรื่อง รายงานสรุปผลและข้อเสนอแนะการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเวียงสระ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ

ตามที่เทศบาลตำบลเวียงสระ ได้จ้างมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี หน่วยวิจัย
นวัตกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่
มีการให้บริการงานสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ 2564 ของเทศบาลตำบลเวียงสระ ไปแล้วนั้น ความแจ้งตามหนังสือ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ได้ส่งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบล
เวียงสระ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 นั้น

สำนักปลัดเทศบาล ของส่งบทสรุปสำหรับผู้บริหารจากการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการเทศบาล
ตำบลเวียงสระ โดยทำการสำรวจความพอใจใน 4 ด้าน

จากการศึกษาวิจัยเรื่องระดับความพึงพอใจการให้บริการ เทศบาลตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัด
สุราษฎร์ธานี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการ
งาน เทศบาลตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยจำแนกศึกษาในด้านขั้นตอนการให้บริการ
ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและ
นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ในการนำเสนอระดับความพึงพอใจ / การรับรู้การให้บริการงาน เทศบาลตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- ด้านที่ 1 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านการศึกษา
- ด้านที่ 2 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสวัสดิการและสังคม
- ด้านที่ 3 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านจัดเก็บภาษี
- ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณสุข

1. งานบริการด้านการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยรวมร้อยละ 92.30 เมื่อ
พิจารณารายด้าน พบว่าประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาล
ตำบลเวียงสระ ร้อยละ 94.20 รองลงมาพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 92.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ร้อยละ 91.60 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในงานด้านทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลเวียงสระมาก
ที่สุด ร้อยละ 91.00 ตามลำดับ

2. งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยรวม ร้อยละ 91.51 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร ร้อยละ 92.72 รองลงมาพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.60 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสูงสุด ร้อยละ 91.40 และด้านช่องทางการให้บริการร้อยละ 90.32 ตามลำดับ

3. งานบริการด้านจัดเก็บภาษี ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยรวมร้อยละ 93.21 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการร้อยละ 95.64 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 94.60 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.80 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.80 อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

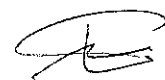
4. งานบริการด้านสาธารณสุข ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดโดยรวม ร้อยละ 92.02 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการระดับมากที่สุดร้อยละ 93.24 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการระดับมากที่สุดร้อยละ 91.80 พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 91.64 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 91.40 อยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ


สรุปผลการประเมิน

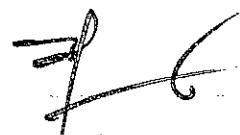
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงสระ อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามขอบเขตเนื้อหาการ ประเมินตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการ และได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจของเทศบาลตำบลเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 4 กระบวนการบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านการศึกษา 2) งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม 3) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข โดยประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.43

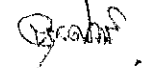
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาปรับปรุงกระบวนการให้บริการตามข้อเสนอแนะต่อไป

- น.ส. นิตติกร ชำนาญการ
จังหวัดสุราษฎร์ธานี
(นางวารัญญา สมโลก)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง
๒๗ ก.ย. ๖๔


นางสาวประยูร วงศ์แดง
นิติกรชำนาญการ

- น.ส. นิตติกร ชำนาญการ

(นายศุภชัย บวเกตุ)
หัวหน้าสำนักปลัด
๒๗ ก.ย. ๖๔

- น.ส. นิตติกร ชำนาญการ

(นายสุธรรม ฟูโต)
ปลัดเทศบาลตำบลเวียงสระ
๒๗ ก.ย. ๖๔

- น.ส. นิตติกร ชำนาญการ

(นายจรัสศักดิ์ คำปรีชา)
นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสระ
๒๗ ก.ย. ๖๔