

ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/ว ๘๐



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนา เชียงราย
๘๘ หมู่ ๑๐ ต. ทรายขาว อ. พาน
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย
อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๕๕
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๘๔
๓. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ความพึงพอใจร้อยละ ๘๔.๒๔
๔. งานด้านการศึกษา	ความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๐๐
๕. งานด้านรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๖๕
๖. งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๘๐
๗. งานด้านสาธารณสุข	ความพึงพอใจร้อยละ ๑๐๐
๘. งานด้านอื่นๆ	ความพึงพอใจร้อยละ ๘๕.๗๕

มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ ๑๐

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๑ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ราเชนทร์ ชูศรี)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

โทร. ๐๕๓ - ๗๒๓๘๗๘ ต่อ ๕๐๐๐-๑ โทรสาร ๐๕๓ - ๗๒๓๘๗๘

สรุปผลการประเมิน
เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย
ประจำปีงบประมาณ 2562 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	56	56
หญิง	44	44
2. อายุ		
21 – 30 ปี	4	4
31 – 40 ปี	17	17
41 – 50 ปี	27	27
51 – 60 ปี	36	36
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	16	16
3. ระดับการศึกษา	62	62
ประถมศึกษา	27	27
มัธยมศึกษา	6	6
อนุปริญญา/เทียบเท่า	5	5
ไม่ได้เรียน	5	

ตารางที่ 1 (ต่อ)

4. อาชีพ		
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	2	2
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	16	16
รับจ้างทั่วไป	29	29
เกษตรกร/ประมง	45	45
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	8	8
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	17	17
2 - 3 ครั้ง	40	40
4 - 5 ครั้ง	8	8
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	35	35
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4	4
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	4	4
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	5	5
งานด้านการศึกษา	9	9
งานด้านรายได้หรือภาษี	36	36
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	10	10
งานด้านสาธารณสุข	1	1
งานด้านอื่นๆ (โปรดระบุ).....	31	31

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 44 สำหรับช่วงอายุอยู่ในช่วงช่วงอายุ 51-60 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 คิดเป็นร้อยละ 27.00 และ ช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ สำหรับระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 62.00 รองลงมา ระดับการศึกษา มัธยมศึกษา ร้อยละ 27.00 ในส่วนของการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 29.00 สำหรับการไปใช้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างไปใช้ บริการ 2-3 ครั้งต่อคน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา มากกว่า 5 ครั้ง ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.00 และ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.00 ตามลำดับ และส่วน งานที่ไปติดต่อขอใช้บริการมากที่สุดคือ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ งานด้าน อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย
ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	95.50	10
ด้านช่องทางการให้บริการ		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.10$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 9.24$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 9.22$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 9.06$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม

ส่วนงาน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ช่องทางการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD	\bar{x}	SD
งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	9.62	0.00	9.50	0.14	8.04	0.09	8.45	0.25	8.90	0.10
งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	8.69	0.41	9.21	0.34	8.75	0.42	8.14	0.57	8.76	0.21
งานด้านการรักษาความสะอาดใน ที่สาธารณะ	8.82	0.73	9.02	0.25	8.63	0.18	8.88	0.59	8.84	0.37
งานด้านการศึกษา	8.95	0.36	9.20	0.65	9.06	0.56	8.74	0.68	8.99	0.32
งานด้านรายได้หรือภาษี	9.25	0.57	9.22	0.49	9.11	0.68	8.92	0.67	9.13	0.52
งานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม	9.25	0.49	9.26	0.49	9.13	0.52	9.01	0.62	9.16	0.44
งานด้านสาธารณสุข	10.00	0.00	10.00	0.00	10.00	0.00	10.00	0.00	10.00	0.00
งานอื่น ๆ	9.21	0.49	9.16	0.46	9.19	0.59	9.05	0.56	9.15	0.43

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่อเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัด เชียงราย ในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้าน ช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแยกตามส่วนงานของเทศบาล ตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัด เชียงราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ งานด้าน สาธารณสุข ($\bar{X} = 10.00$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{X} = 9.16$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และงานด้านอื่น ๆ ($\bar{X} = 9.15$) คิดเป็นร้อยละ 95-100

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย ในรายด้าน

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)		ร้อยละของ ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการ ขอรับบริการ	9.39	0.71	95-100
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	9.23	0.74	95-100
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	9.16	0.79	95-100
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	9.13	0.75	95-100
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	9.19	0.86	95-100
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	9.26	0.73	95-100
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	9.11	0.71	95-100
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	9.25	0.76	95-100
รวม	9.22	0.53	95-100

จากตารางที่ 4 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัด เชียงราย พบว่า มี ความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.22$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การ ติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.39$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมาคือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X} = 9.26$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ($\bar{X} = 9.25$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)		ร้อยละของ ความพึง พอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	9.25	0.70	95-100
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.20	0.75	95-100
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	9.38	1.24	95-100
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	9.18	0.76	95-100
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	9.29	0.74	95-100
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	9.24	0.81	95-100
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	9.10	0.77	95-100
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	9.12	0.81	95-100
รวม	9.24	0.48	95-100

จากตารางที่ 5 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม (=9.24) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ (=9.38) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมาคือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น (=9.29) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) (=9.25) คิดเป็นร้อยละ 95-100

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)		ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.18	0.80	95-100
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	9.11	0.79	95-100
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	9.08	0.80	95-100
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	8.96	0.82	95-100
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	9.01	0.82	95-100
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	8.88	0.82	90-94
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.07	0.84	95-100
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	8.99	0.86	95-100
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	8.90	0.81	95-100
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.11	0.79	95-100
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.14	0.79	95-100
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.14	0.75	95-100
รวม	9.05	0.62	95-100

จากตารางที่ 6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.05$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 9.18$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมาคือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 9.14$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ และการแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 9.11$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)		ร้อยละของความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	9.08	0.77	95-100
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.09	0.84	95-100
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	9.03	0.84	95-100
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	8.90	0.93	95-100
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	9.07	0.89	95-100
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	8.97	0.87	95-100
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	8.89	0.94	90-94
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	8.96	0.91	95-100
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	8.72	1.00	90-94
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	8.18	0.93	90-94
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	8.77	1.00	90-94
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	8.74	1.10	90-94
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	8.89	1.15	90-94
รวม	8.91	0.65	95-100

จากตารางที่ 7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{x} = 8.91$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ($\bar{x} = 9.09$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมาคือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ($\bar{x} = 9.08$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ ($\bar{x} = 9.07$) คิดเป็นร้อยละ 95-100ตามลำดับ