



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย
จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
2564



ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/๒๕๙

คณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๙๙ หมู่ ๑๐ ต.ทรายขาว
อ. พาน จ.เชียงราย ๕๗๑๒๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมติที่ ๒ มติด้านคุณภาพการให้บริการ
จำนวน ๔ งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนา เชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕-๑๐๐
๒. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕-๑๐๐
๓. งานด้านการศึกษา ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕-๑๐๐
๔. งานด้านสาธารณสุข ความพึงพอใจร้อยละ ๙๕-๑๐๐

มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ ๑๐

มีประกาศให้เจ้าพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างปฏิบัติหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการ
ตามคำสั่งเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย ดังนี้

๑. คำสั่งเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย เลขที่ ๘๗๗/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวร
รักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการ วันหยุดราชการ
๒. คำสั่งเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย เลขที่ ๘๗๔/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
บริการประชาชนในช่วงเวลาพักเที่ยงในวันราชการ
๓. คำสั่งเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย เลขที่ ๘๘๘/๒๕๖๔ เรื่อง ให้พนักงานเทศบาลและ
พนักงานจ้างเทศบาล อยู่เฝ้าระวังเหตุป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและบริการ
ประชาชนช่วงเวลา ๑๖.๐๐ - ๘.๓๐ น. ของวันรุ่งขึ้น

จึงได้ผลคะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางชไมพร รัตนเจริญชัย)

รองคณบดีคณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๙ ต่อ ๕๐๐๐-๑

โทรสาร ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๘

สรุปผลการประเมิน
เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย
อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงรายประจำปีงบประมาณ 2564 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	37	37.00
หญิง	63	63.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	-	-
21 – 30 ปี	11	11.00
31 – 40 ปี	25	25.00
41 – 50 ปี	29	29.00
51 – 60 ปี	32	32.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	3	3.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	39	39.00
มัธยมศึกษา	12	12.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	3	3.00
ปริญญาตรี	42	42.00
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	4	4.00

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	9.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	12	12.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	7	7.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	10	10.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	23	23.00
รับจ้างทั่วไป	9	9.00
เกษตรกร/ประมง	25	25.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	5	5.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	30	30.00
2 - 3 ครั้ง	47	47.00
4 - 5 ครั้ง	11	11.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	12	12.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	7	7.00
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	19	19.00
งานด้านการศึกษา	43	43.00
งานด้านสาธารณสุข	31	31.00

จากตารางที่ 1 พบว่า พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 32 ส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 42 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 25 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ โดยประมาณ 2-3 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 47 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	>95	10
ด้านช่องทางการให้บริการ		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ตามงานทั้ง 4 งาน ในภาพรวม

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม 4 งาน

ส่วนงาน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ช่องทางการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมินที่ ได้	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมินที่ ได้
งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	>95	10	>95	10	>95	10	>95	10	>95	10
งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ	>95	10	>95	10	>95	10	>95	10	>95	10
งานด้าน การศึกษา	>95	10	>95	10	>95	10	>95	10	>95	10
งานด้าน สาธารณสุข	>95	10	>95	10	>95	10	>95	10	>95	10

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	>95	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	>95	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	>95	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	>95	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	>95	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	>95	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	91-95	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	91-95	9
รวม	>95	10

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นในส่วนประเด็นการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ด้านระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบล สิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	>95	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	>95	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	>95	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	>95	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	>95	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	>95	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น	>95	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	>95	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ <ul style="list-style-type: none"> ● ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ ● มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ ● มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ ● ไม่มีการให้บริการ 	91-95	9
รวม	>95	10

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นในส่วนของ การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบล สิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	>95	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	>95	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	>95	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	>95	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	>95	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	>95	10
7. การใช้งานหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	>95	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	91-95	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	>95	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	>95	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	91-95	9
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	>95	10
รวม	>95	10

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบล สิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบล สิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นในส่วนของการยกเว้นในส่วนของการเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบล สิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งแวดล้อม	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	>95	10
2. การจัดสิ่งแวดล้อมให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	>95	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	>95	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	>95	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	>95	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	>95	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	>95	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	>95	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	>95	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	>95	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	>95	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	91-95	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	91-95	9
รวม	>95	10

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบล สิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบล สิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัด เชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นในส่วนของ ยกเว้นในส่วนของการจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้านและ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ โดยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ย ร้อยละ 91-95 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9