



ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/๒๕๙

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

### หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

#### เทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๔ งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา 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

- คำสั่งเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย เลขที่ ๘๗๗/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการ วันหยุดราชการ
- คำสั่งเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย เลขที่ ๘๗๔/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการประชาชนในช่วงเวลาพักเที่ยงในวันราชการ
- คำสั่งเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย เลขที่ ๘๘๘/๒๕๖๔ เรื่อง ให้พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างเทศบาล อยู่เฝ้าระวังเหตุป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและบริการประชาชนช่วงเวลา ๑๖.๐๐ - ๘.๓๐ น. ของวันรุ่งขึ้น

#### จึงได้ผลคะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางชไมพร รัตนเจริญชัย)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

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	%
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	37	37.00
หญิง	63	63.00
<b>2. อายุ</b>		
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
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
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	%
<b>4. อาชีพ</b>		
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) .....	-	-
<b>5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)</b>		
1 ครั้ง	30	30.00
2 - 3 ครั้ง	47	47.00
4 - 5 ครั้ง	11	11.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	12	12.00
<b>6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b>		
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/ขั้นตอนการให้บริการ		ช่องทางการให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	>95	10	>95	10	>95	10	>95	10	>95	10
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	>95	10	>95	10	>95	10	>95	10	>95	10
งานด้านการศึกษา	>95	10	>95	10	>95	10	>95	10	>95	10
งานด้านสาธารณสุข	>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. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	>95	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	91-95	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	91-95	9
<b>รวม</b>	<b>&gt;95</b>	<b>10</b>

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 การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	>95	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	>95	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	>95	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ <ul style="list-style-type: none"><li>● ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ</li><li>● มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ</li><li>● มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ</li><li>● ไม่มีบริการให้บริการ</li></ul>	91-95	9
<b>รวม</b>	<b>&gt;95</b>	<b>10</b>

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. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	>95	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	91-95	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	>95	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	>95	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91-95	9
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	>95	10
<b>รวม</b>	<b>&gt;95</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลสิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นในส่วนของ ยกเว้นในส่วนของความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ และ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบล สิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	>95	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ 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 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบล สิริเวียงชัย อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

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