



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเวียงสรวย

โทร ๐-๕๓๗๘-๖๓๔๑

ที่ ขร. ๕๖๘๐๑/สำนักปลัด

วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสรวย

๑. เรื่องเดิม

ตามหนังสือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/ว๘๒ ลงวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๖ เรื่อง ขอสั่งมอบรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๖ เทศบาลตำบลเวียงสรวย ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๔ งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย ดังนี้

๑. งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

๒. ข้อเท็จจริง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาเชียงราย ได้แจ้งผลคะแนน ตามหนังสือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/ว๘๓ ลงวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๖๖ โดยสามารถจำแนกผลการประเมินตามงานได้ ดังนี้

| ด้านที่ | ค่าเฉลี่ย | ความพึงพอใจร้อยละ | หมายเหตุ |
|--|-----------|-------------------|----------|
| ๑.งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ๙๒.๐๓ | ๙๑.๙๕ | |
| ๒.งานด้านรายได้หรือภาษี | ๙๖.๔๓ | ๙๖-๑๐๐ | |
| ๓.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ๙๖.๐๙ | ๙๖-๑๐๐ | |
| ๔.งานด้านสาธารณสุข | ๙๖.๐๒ | ๙๖-๑๐๐ | |

มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ ๑๐ คะแนน

๓. ข้อระเบียบ/กฎหมาย

- ๑.พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖
- ๒.ประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. ๒๕๕๘ ลงวันที่ ๓ เมษายน ๒๕๕๘

๔. ข้อพิจารณา/ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การเตรียมการรับตรวจเพื่อขอรับการประเมินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปี ๒๕๖๖ ของเทศบาลตำบลเวียงสรวย เห็นควรแจ้งให้ทุกส่วนราชการทราบผลคะแนนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการตรวจประเมิน LPA และเตรียมเอกสารผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ไว้รับตรวจเพื่อขอรับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)

(นางสาวทิชากร บุญบัน)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

- ๓๐๑ ป.๓๓๓ -

ความเห็นของรองปลัดเทศบาล

- ๓๐๑ ป.๓๓๓ -

(ลงชื่อ)

(นายเกรียงไกร นากอร์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลเวียงสรวย

(ลงชื่อ)

(นายยุทธจักร สมสมัย)

รองปลัดเทศบาลตำบลเวียงสรวย

ความเห็นของปลัดเทศบาล

ขณ

ความเห็นของนายกเทศมนตรี

ธวัช

(ลงชื่อ)

(นายธีรนนท์ กันทะชัย)

ปลัดเทศบาลตำบลเวียงสรวย

(ลงชื่อ)

(นายสมพงศ์ เจาะเส็น)

นายกเทศมนตรีตำบลเวียงสรวย

สรุปผลการประเมิน
เทศบาลตำบลเวียงสรวย
อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ | ความถี่ | ร้อยละ |
|----------------------------------|------------|---------------|
| ๑. เพศ | | |
| ชาย | ๕๖ | ๕๖.๐๐ |
| หญิง | ๔๔ | ๔๔.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |
| ๒. อายุ | | |
| ต่ำกว่า ๒๑ ปี | ๒ | ๒.๐๐ |
| ๒๑ - ๓๐ ปี | ๖ | ๖.๐๐ |
| ๓๑ - ๔๐ ปี | ๓๑ | ๓๑.๐๐ |
| ๔๑ - ๕๐ ปี | ๔๑ | ๔๑.๐๐ |
| ๕๑ - ๖๐ ปี | ๑๑ | ๑๑.๐๐ |
| มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป | ๙ | ๙.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |
| ๓. ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | ๒๐ | ๒๐.๐๐ |
| มัธยมศึกษา | ๓๕ | ๓๕.๐๐ |
| อนุปริญญา/เทียบเท่า | ๙ | ๙.๐๐ |
| ปริญญาตรี | ๒๓ | ๒๓.๐๐ |
| ปริญญาโท | - | - |
| ปริญญาเอก | - | - |
| ไม่ได้เรียน | ๑๓ | ๑๓.๐๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

| ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ | ความถี่ | ร้อยละ |
|---|------------|---------------|
| ๔. อาชีพ | | |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ๘ | ๘.๐๐ |
| ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ | ๑๑ | ๑๑.๐๐ |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | ๔ | ๔.๐๐ |
| ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ | ๖ | ๖.๐๐ |
| ค้าขาย/อาชีพอิสระ | ๒๖ | ๒๖.๐๐ |
| รับจ้างทั่วไป | ๒๕ | ๒๕.๐๐ |
| เกษตรกร/ประมง | ๒๐ | ๒๐.๐๐ |
| นักเรียน/นักศึกษา | - | - |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ | - | - |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | ๘ | ๘.๐๐ |
| ๕. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓-ปัจจุบัน) | | |
| ๑ ครั้ง | ๔๗ | ๔๗.๐๐ |
| ๒ - ๓ ครั้ง | ๕๓ | ๕๓.๐๐ |
| ๔ - ๕ ครั้ง | - | - |
| มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป | - | - |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |
| ๖. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น | | |
| งานด้านการศึกษา | ๙ | ๙.๐ |
| งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข | ๓๗ | ๓๗.๐ |
| งานด้านรายได้หรือภาษี | ๓๓ | ๓๓.๐ |
| งานด้านสาธารณสุข | ๒๑ | ๒๑.๐ |
| รวม | ๑๐๐ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี มีจำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ มีค้าขาย/อาชีพอิสระ มีจำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ ส่วนใหญ่มาใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ ๒-๓ ครั้ง มีจำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ และงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ งานด้านรายได้หรือภาษี มีจำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ รองลงมางานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ งานด้านสาธารณสุข จำนวน ๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ด้านต่างๆ ทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวม

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

| ประเด็นความพึงพอใจ | \bar{X} | S.D | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ | ร้อยละของความพึงพอใจ | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|-----------------------------------|-----------|------|----------------------|----------------------|----------------------------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ๙.๖๓ | ๐.๓๕ | ๙๖.๒๙ | ๙๖-๑๐๐ | ๑๐ |
| ด้านช่องทางการให้บริการ | ๙.๖๘ | ๐.๒๒ | ๙๖.๘๔ | ๙๖-๑๐๐ | ๑๐ |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | ๙.๖๘ | ๐.๑๔ | ๙๖.๗๕ | ๙๖-๑๐๐ | ๑๐ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ๙.๔๕ | ๐.๒๘ | ๙๔.๕๕ | ๙๑-๙๕ | ๙ |
| รวม | ๙.๖๑ | ๐.๑๗ | ๙๖.๑๑ | ๙๖-๑๐๐ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ด้านต่างๆ ทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖ - ๑๐๐ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๑๑ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับร้อยละ ๙๖ - ๑๐๐ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๘๔, ๙๖.๗๕ และ ๙๖.๒๙ ตามลำดับ และมีมีความพึงพอใจในระดับ ร้อยละ ๙๑-๙๕ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๙ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๕๕

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ตามงานทั้ง ๔ งาน ในภาพรวม

ตารางที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม ๔ งาน

| ส่วนงาน | ความพึงพอใจต่อการให้บริการ | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------------|-------------------|-------------------------|
| | กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | ช่องทางการให้บริการ | | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | สิ่งอำนวยความสะดวก | | ภาพรวม | |
| | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้ | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้ | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้ | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้ | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้ |
| งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ๙๕.๑๔ | ๙ | ๙๕.๘๐ | ๙ | ๙๕.๘๓ | ๙ | ๙๓.๓๓ | ๙ | ๙๕.๐๓ | ๙ |
| งานด้านรายได้หรือภาษี | ๙๖.๖๖ | ๑๐ | ๙๗.๒๔ | ๑๐ | ๙๗.๐๕ | ๑๐ | ๙๔.๗๘ | ๙ | ๙๖.๔๓ | ๑๐ |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ๙๖.๓๖ | ๑๐ | ๙๖.๓๖ | ๑๐ | ๙๖.๗๙ | ๑๐ | ๙๔.๓๖ | ๙ | ๙๖.๐๙ | ๑๐ |
| งานด้านสาธารณสุข | ๙๖.๐๑ | ๑๐ | ๙๖.๖๑ | ๑๐ | ๙๖.๕๕ | ๑๐ | ๙๔.๙๑ | ๙ | ๙๖.๐๒ | ๑๐ |
| รวม | ๙๕.๕๐ | ๙๕.๐๓ | ๙๖.๖๔ | ๙๖.๔๓ | ๙๖.๖๑ | ๙๖.๐๙ | ๙๖.๖๐ | ๙๖.๐๒ | ๙๖.๖๑ | ๙๖.๑๑ |

| | | | | | | | | | |
|----------------------------|---|-------|---|--------|---|--------|---|--------|--------|
| ร้อยละของความพึงพอใจ | - | ๙๑-๙๕ | - | ๙๖-๑๐๐ | - | ๙๖-๑๐๐ | - | ๙๖-๑๐๐ | ๙๖-๑๐๐ |
| คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | | ๙ | | ๑๐ | | ๑๐ | | ๑๐ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๓ พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ตามงานทั้ง ๔ งาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๙๖.๔๓ คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับ ๙๖-๑๐๐ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ เมื่อพิจารณาต่อส่วนงานพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๙๖.๔๓ คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับ ๙๖-๑๐๐ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ รองลงมาทางด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๙๖.๐๙ คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับ ๙๖-๑๐๐ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๙๖.๐๒ คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับ ๙๖-๑๐๐ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ๙๕.๐๓ คิดเป็นร้อยละของความพึงพอใจระดับ ๙๑-๙๕ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๙ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | \bar{X} | ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน) | |
|--|-------------|-------------------------|-------------------------|
| | | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้ |
| ๑. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| ๒. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | ๙.๓๗ | ๙๓.๗๐ | ๙ |
| ๓. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| ๔. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ | ๙.๖๔ | ๙๖.๔๐ | ๑๐ |
| ๕. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ | ๙.๓๙ | ๙๓.๙๐ | ๙ |
| ๖. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| ๗. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ | ๙.๓๗ | ๙๓.๗๐ | ๙ |
| ๘. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด | ๙.๒๖ | ๙๒.๖๐ | ๙ |
| รวม | ๙.๖๓ | ๙๖.๒๙ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๔ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน ๔ ด้าน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖ - ๑๐๐ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๒๙ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖ - ๑๐๐ ได้แก่ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๑๐๐.๐๐ และ ๙๖.๔๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ ๙๑-๙๕ ได้แก่ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) การจัดให้มีตัวอย่างการ

กรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ และระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๙๓.๙๐, ๙๓.๗๐ และ ๙๒.๖๐ ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละ เท่ากับ ๙๖-๑๐๐ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๒๙ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐

ตารางที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

| ด้านช่องทางการให้บริการ | \bar{X} | ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน) | |
|--|-------------|-------------------------|-------------------------|
| | | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้ |
| ๑. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) | ๙.๓๗ | ๙๓.๗๐ | ๙ |
| ๒. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง | ๙.๒๑ | ๙๒.๑๐ | ๙ |
| ๓. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| ๔. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ | ๙.๓๗ | ๙๓.๗๐ | ๙ |
| ๕. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น | ๙.๒๑ | ๙๒.๑๐ | ๙ |
| ๖. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| ๗. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| ๘. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| ๙. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ <input checked="" type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ <input type="checkbox"/> ไม่มีบริการให้บริการ | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| รวม | ๙.๖๘ | ๙๖.๘๔ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๕ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน ๔ ด้าน ในด้านช่องทาง การให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย พบว่ามีระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖-๑๐๐ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๘๔ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖ - ๑๐๐ ได้แก่ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการเช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร

เป็นต้น การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือเวลาอนราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ และ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๑๐๐.๐๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ ๙๑-๙๕ ได้แก่ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๙๓.๗๐ และ ๙๒.๑๐ ตามลำดับ

มีประกาศให้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติราชการนอกเวลาราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามหลักฐานแนบ ดังนี้

๑. หนังสือที่ ชร. ๕๖๘๐๑/๒๒๔ เรื่องแจ้งเวียนการอยู่เวรและการตรวจเวรยามรักษาการณ์ ตามคำสั่งที่ ๓๒๒/๒๕๖๖ , ๓๒๓/๒๕๖๖ , ๓๒๔/๒๕๖๖ และ ๓๒๕/๒๕๖๖ เรื่องแต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่เวรยามรักษาการณ์ประจำสถานที่ราชการและให้บริการประชาชนในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์

๒. คำสั่งที่ ๓๓๔/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าพนักงานเทศบาลดำเนินการออกรับชำระภาษีเคลื่อนที่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

๓. ภาพถ่ายการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนงานนอกเวลาราชการและนอกสถานที่

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละ ๙๖ - ๑๐๐ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๘๔ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐

ตารางที่ ๖ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

| ด้านเจ้าหน้าที่ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ | \bar{X} | ความพึงพอใจ (๑๐๐คะแนน) | |
|---|-------------|------------------------|-------------------------|
| | | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้ |
| ๑. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ | ๙.๕๕ | ๙๕.๕๐ | ๙ |
| ๒. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ | ๙.๓๙ | ๙๓.๙๐ | ๙ |
| ๓. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| ๔. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| ๕. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา | ๙.๕๕ | ๙๕.๕๐ | ๙ |
| ๖. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| ๗. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| ๘. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| ๙. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล | ๙.๒๓ | ๙๒.๓๐ | ๙ |
| ๑๐. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | ๙.๑๕ | ๙๑.๕๐ | ๙ |
| ๑๑. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| ๑๒. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๙.๒๓ | ๙๒.๓๐ | ๙ |
| รวม | ๙.๖๘ | ๙๖.๗๕ | ๑๐ |

จากตารางที่ ๖ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน ๔ ด้าน ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย พบว่ามีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖-๑๐๐ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๗๕ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖ - ๑๐๐ ได้แก่ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ และ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๑๐๐.๐๐ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ ๙๑-๙๕ ได้แก่ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๙๕.๕๐, ๙๓.๙๐, ๙๒.๓๐ และ ๙๑.๕๐ ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละ ๙๖ - ๑๐๐ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๙๖.๗๕ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐

ตารางที่ ๗ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | \bar{X} | ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน) | |
|--|-----------|-------------------------|-------------------------|
| | | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้ |
| ๑. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ | ๙.๒๓ | ๙๒.๓๐ | ๙ |
| ๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ | ๙.๑๕ | ๙๑.๕๐ | ๙ |
| ๓. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| ๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ | ๙.๒๓ | ๙๒.๓๐ | ๙ |
| ๕. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ | ๙.๒๓ | ๙๒.๓๐ | ๙ |
| ๖. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | ๙.๑๕ | ๙๑.๕๐ | ๙ |
| ๗. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน | ๑๐.๐๐ | ๑๐๐.๐๐ | ๑๐ |
| ๘. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ | ๙.๗๑ | ๙๗.๑๐ | ๑๐ |
| ๙. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ | ๙.๖๓ | ๙๖.๓๐ | ๑๐ |
| ๑๐. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ | ๙.๖๓ | ๙๖.๓๐ | ๑๐ |
| ๑๑. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน | ๙.๒๓ | ๙๒.๓๐ | ๙ |
| ๑๒. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน | ๙.๓๑ | ๙๓.๑๐ | ๙ |
| ๑๓. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ | ๙.๔๐ | ๙๔.๐๐ | ๙ |
| รวม | ๙.๔๕ | ๙๔.๕๔ | ๙ |

จากตารางที่ ๗ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องาน ๔ ด้าน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย พบว่ามีระดับความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ ๙๑ - ๙๕ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๕๔ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๙ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ ๙๖ - ๑๐๐ ได้แก่ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ และความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๑๐๐.๐๐, ๙๗.๑๐ และ ๙๖.๓๐ ตามลำดับ รองลงมา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ ๙๑-๙๕ ได้แก่ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และการจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๐๐, ๙๓.๑๐, ๙๒.๓๐ และ ๙๑.๕๐ ตามลำดับ

สรุป ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเวียงสรวย อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงรายร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละ ๙๑ - ๙๕ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๙๔.๕๔ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๙