

ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๙๙ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

**หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
เทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย**

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๔ งาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

- | | | |
|--|-------------------|-------------|
| ๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ความพึงพอใจร้อยละ |๙๖-๑๐๐ |
| ๒. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ | ความพึงพอใจร้อยละ |๙๖-๑๐๐ |
| ๓. งานด้านรายได้หรือภาษี | ความพึงพอใจร้อยละ |๙๖-๑๐๐ |
| ๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ความพึงพอใจร้อยละ |๙๖-๑๐๐ |

มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ๑๐.....

มีประกาศให้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานก่อนเวลาทำการ และช่วงพักเที่ยง ทุกวันทำการตามหลักฐาน
หนังสือคำสั่งเลขที่ ๘๕๙/๒๕๖๓ และได้ผลคะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พชรธนนท์)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๑ ต่อ ๕๐๐๐-๑

โทรสาร ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๒

สรุปผลการประเมิน
เทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
๑. เพศ		
ชาย	๔๒	๔๒.๐๐
หญิง	๕๘	๕๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๒	๒.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๗	๑๗.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๑๓.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๘	๑๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๑	๓๑.๐๐
มัธยมศึกษา	๒๒	๒๒.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๐	๑๐.๐๐
ปริญญาตรี	๑๗	๑๗.๐๐
ปริญญาโท	๒	๒.๐๐
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	๑๘	๑๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ตารางที่ ๑ (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
๔. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔	๔.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	๖	๖.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓	๓.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๙	๙.๐๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๒๑	๒๑.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๒๔	๒๔.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๒๓	๒๓.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๑๐	๑๐.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๕. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒-ปัจจุบัน)		
๑ ครั้ง	๒๒	๒๒.๐๐
๒ - ๓ ครั้ง	๖๑	๖๑.๐๐
๔ - ๕ ครั้ง	๑๔	๑๔.๐๐
มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป	๓	๓.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๖. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๒๕	๒๕.๐๐
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๒๕	๒๕.๐๐
งานด้านรายได้หรือภาษี	๒๔	๒๔.๐๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๒๖	๒๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ อยู่ระหว่าง อายุ ๕๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ระดับการศึกษา มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ จนถึงปัจจุบัน ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ ๒ - ๓ ครั้ง จำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ

๖๑.๐๐ ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการเทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย 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	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐
งานด้านรายได้หรือภาษี	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐	๙๖-๑๐๐	๑๐

ตารางที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
๑. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๒. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙๖-๑๐๐	๑๐
๓. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๔. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๕. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๖. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙๖-๑๐๐	๑๐
๗. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๘. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	๙๖-๑๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๔ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ ๙๖-๑๐๐

ตารางที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
๑. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	๙๖-๑๐๐	๑๐
๒. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	๙๖-๑๐๐	๑๐
๓. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	๙๖-๑๐๐	๑๐
๔. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	๙๖-๑๐๐	๑๐
๕. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	๙๖-๑๐๐	๑๐
๖. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	๙๖-๑๐๐	๑๐
๗. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	๙๖-๑๐๐	๑๐
๘. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	๙๖-๑๐๐	๑๐
๙. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ <input type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input type="checkbox"/> มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ <input type="checkbox"/> ไม่มีบริการให้บริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๕ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ ๙๖-๑๐๐

ตารางที่ ๖ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
๑. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๒. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๓. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	๙๖-๑๐๐	๑๐
๔. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๕. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	๙๖-๑๐๐	๑๐
๖. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๗. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๖-๑๐๐	๑๐
๘. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๙. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	๙๖-๑๐๐	๑๐
๑๐. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๑๑. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๑๒. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙๖-๑๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๖ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากับ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ ๙๖-๑๐๐

ตารางที่ ๗ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
๑. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	๙๖-๑๐๐	๑๐
๓. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๕. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	๙๖-๑๐๐	๑๐
๖. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๗. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	๙๖-๑๐๐	๑๐
๘. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	๙๖-๑๐๐	๑๐
๙. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๑๐. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐
๑๑. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	๙๖-๑๐๐	๑๐
๑๒. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	๙๖-๑๐๐	๑๐
๑๓. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	๙๖-๑๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๗ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลห้วยสัก อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ ๙๖-๑๐๐