

ที่ อว ๐๖๑๑.๐๘/๒๕๘



มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
เทศบาลตำบลแม่จัน
อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๕๓
๒. งานด้านทะเบียน	ความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๓๖
๓. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๔๔
๔. งานด้านสาธารณสุข	ความพึงพอใจร้อยละ ๙๑.๒๐
มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน เท่ากับ ๙ คะแนน	

ให้ไว้ ณ วันที่ ๖ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(อาจารย์ ดร.ปรมินทร์ อริเดช)

ผู้อำนวยการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

สถาบันวิจัยและพัฒนา

โทร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๐๐๐

โทรสาร. ๐ ๕๓๗๗ ๖๒๒๗

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปี 2564 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	54	54.00
หญิง	46	46.00
2. อายุ		
18-30 ปี	4	4.00
31-40 ปี	15	15.00
41-50 ปี	10	10.00
51-60 ปี	24	24.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	47	47.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	64	64.00
มัธยมศึกษา	25	25.00
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	2	2.00
ปริญญาตรี	9	9.00
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
ไม่ได้เรียน	0	0.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0	0.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	2.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	0	0.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	27	27.00
รับจ้างทั่วไป	19	19.00
เจ้าของกิจการ	7	7.00
เกษตรกร	45	45.00
นักเรียน/นักศึกษา	0	0.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	0	0.00
5. จำนวนครั้งโดยประมาณที่มาใช้บริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อปี)		
1 ครั้ง	24	24.00
2 - 3 ครั้ง	46	46.00
4 - 5 ครั้ง	22	22.00
มากกว่า 5 ครั้ง	8	8.00
6. งานที่ประเมิน		
งานด้านรายได้หรือภาษี	34	34.00
งานด้านทะเบียน	25	25.00
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	22	22.00
งานด้านสาธารณสุข	19	19.00

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.00 อายุ มากกว่า 60 ปี ร้อยละ 47.00 ศึกษา
ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 64.00 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 45.00 และมาใช้บริการองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณ 2-3 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ขั้นตอนการให้บริการ	90.63	9
ช่องทางการให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
สิ่งอำนวยความสะดวก		

ตาราง 3 ผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมในแต่ละงานที่ให้บริการ

งาน/กิจกรรม/โครงการ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	ขั้นตอนการให้บริการ		ช่องทางการให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
งานด้านรายได้หรือภาษี	90.38	8.11	89.82	7.79	89.90	8.01	91.63	7.88	90.53	7.94
งานด้านทะเบียน	90.69	7.90	89.20	8.21	89.93	8.21	91.29	7.66	90.36	7.98
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	91.10	7.35	89.15	8.25	89.89	7.66	91.40	7.67	90.44	7.73
งานด้านสาธารณสุข	91.05	7.78	90.66	8.64	90.26	7.94	92.47	7.36	91.20	7.88

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายด้าน

ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้ประเมินยังได้ประเมินในรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเอาผลการประเมินไปใช้พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. การติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ	98.50	4.35
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ	96.00	5.12
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	90.60	4.68
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	87.40	6.61
5. การติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	86.70	7.39
6. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	87.20	7.80
7. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	88.80	8.68

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการติดป้ายประกาศ ข้อมูลขั้นตอนในการขอรับบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 98.50 รองลงมาได้แก่ ความยุติธรรมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 96.00 และการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 90.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. จัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	98.00	5.32
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	92.70	5.48
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์ / อินเทอร์เน็ต	87.70	6.01
4. มีหน่วยบริการนอกสถานที่	83.80	6.78
5. มีช่องทางการให้บริการอื่นๆ เช่น ทางไปรษณีย์ ผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	86.30	8.84
6. การจัดให้มีการใช้อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ เป็นต้น	88.10	8.37
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	90.20	7.78
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	90.60	7.63

ด้านช่องทางการให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจจัดให้มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 98.00 รองลงมาได้แก่ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง ค่าเฉลี่ย 92.70 และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 90.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	93.60	6.89
2. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่เมื่อมีประชาชนมาขอรับบริการ	89.30	4.98
3. ความสามารถในการตอบข้อซักถามให้กับผู้ขอรับบริการ	84.90	7.03
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	87.90	7.56
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	91.80	8.09
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	91.70	6.52
7. การใช้คำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	89.50	7.70
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	90.50	7.44
9. การค้นหาข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ	90.50	9.03
10. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	91.40	8.29
11. มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	89.90	9.48
12. ความยุติธรรม / ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	88.70	8.61

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 93.60 รองลงมาได้แก่ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ค่าเฉลี่ย 91.80 และจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 91.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งแวดล้อม	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	98.60	4.27
2. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	93.30	5.33
3. ป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	85.80	7.13
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	89.40	8.14
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	91.00	8.10
6. ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ	91.50	7.30
7. ระบบการรักษาความปลอดภัย	91.90	7.87
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	91.50	7.70
9. พื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	92.70	6.49
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	92.00	7.52
11. สื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้	91.70	7.11
12. มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	90.70	8.07
13. จุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	91.40	8.04

ด้านสิ่งแวดล้อม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 98.60 รองลงมาได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ค่าเฉลี่ย 93.30 และพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ย 92.70 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ทำให้เห็นถึงศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1) จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี งานทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตสิ่งปลูกสร้าง และงานด้านสาธารณสุข มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ดำเนินการดังนี้

1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง เช่น ระบบ E-Service เป็นช่องทางที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ โดยผู้ขอรับบริการไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์สายตรงผู้บริหาร สายด่วน กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นต้น

1.2 การรายงานผลการติดตามและการประเมินความพึงพอใจ ณ จุด บริการ

2) จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า งานทะเบียน มีผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้ง 4 ด้าน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงขอเสนอแนะให้เทศบาลตำบลแม่จัน อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ควรมีการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานทะเบียนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น