



ประกาศเทศบาลตำบลเวียง

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงราย  
ประจำปี ๒๕๖๖

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖  
หมวด ๒ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน มาตรา ๘ (๔) กำหนดให้เป็นหน้าที่ของ  
ข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ  
เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม นั้น

เทศบาลตำบลเวียง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลเวียง  
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงในด้านต่างๆ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ ใน [www.tambonwiang.go.th](http://www.tambonwiang.go.th)  
ตั้งแต่เดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ โดยมีผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจร้อยละ ๙๖.๐๐

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive script.

(นายสมหมาย หลวงสอน)

นายกเทศมนตรีตำบลเวียง

สรุปผลการประเมิน  
เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2566 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	f	%
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	28	28.00
หญิง	72	72.00
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 21 ปี	-	-
21 - 30 ปี	4	4.00
31 - 40 ปี	37	37.00
41 - 50 ปี	42	42.00
51 - 60 ปี	9	9.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	8	8.00
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	36	36.00
มัธยมศึกษา	17	17.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	7	7.00
ปริญญาตรี	26	26.00
ปริญญาโท	6	6.00
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	8	8.00

รายการ	f	%
<b>4. อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	-	-
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	6	6.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	6	6.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	8	8.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	33	33.00
รับจ้างทั่วไป	12	12.00
เกษตรกร/ประมง	30	30.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	5	5.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....	-	-

**5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)**

1 ครั้ง	35	35.00
2 - 3 ครั้ง	44	44.00
4 - 5 ครั้ง	17	17.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	4	4.00

**6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	12	12.00
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	14	14.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	41	41.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	33	33.00

จากตารางที่ 1 ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 72 โดยมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 42 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36 อาชีพส่วนใหญ่คือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 33 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 2-3 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วน งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 33

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง  
อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมิน ที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	9.73	96-100	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	9.59	96-100	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.56	96-100	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9.61	96-100	10

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ  
เชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ  
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจ  
สูงสุดเท่ากันทุกข้อ คือ คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอ  
เชียงของ จังหวัดเชียงราย ตามงานทั้ง 4 งาน ในภาพรวม

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม 4 งาน

ส่วนงาน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ช่องทางการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	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 ประเมิน ที่ได้	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้านเทศกิจ หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้านรายได้หรือภาษี	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10



จากตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง  
อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมทั้ง 4 งาน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง  
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ  
สังคม โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง  
การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีระดับความพึง  
พอใจสูงสุดเท่ากันทุกข้อ คือ คะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	x	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
		คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการ ขอรับบริการ	9.82	96-100	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	9.73	96-100	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	9.76	96-100	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	9.77	96-100	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	9.67	96-100	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	9.70	96-100	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	9.77	96-100	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	9.62	96-100	10
รวม	9.73	96-100	10

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย  
เท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจ  
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หมายถึง  
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของ เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ	x̄	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
		คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	9.66	96-100	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.67	96-100	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	9.71	96-100	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	9.48	96-100	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	9.56	96-100	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	9.57	96-100	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	9.72	96-100	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	9.48	96-100	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	9.43	96-100	10
<input type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input type="checkbox"/> มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ <input type="checkbox"/> ไม่มีบริการให้บริการ			
<b>รวม</b>	<b>9.59</b>	<b>96-100</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด โดยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100



ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	x	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
		คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.51	96-100	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	9.49	96-100	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	9.58	96-100	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	9.59	96-100	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	9.62	96-100	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	9.64	96-100	10
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.55	96-100	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	9.48	96-100	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	9.36	96-100	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.66	96-100	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.50	96-100	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.72	96-100	10
<b>รวม</b>	<b>9.56</b>	<b>96-100</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด โดยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	— x	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
		คะแนนร้อยละ	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	9.72	95-100	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.73	95-100	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	9.57	95-100	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	9.58	95-100	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	9.67	95-100	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	9.51	95-100	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	9.66	95-100	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	9.57	95-100	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	9.65	95-100	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	9.59	95-100	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	9.57	95-100	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	9.47	95-100	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	9.66	95-100	10
<b>รวม</b>	<b>9.61</b>	<b>95-100</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุด โดยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ เทศบาลตำบลเวียง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100