

ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/๒๑๕,๑



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๙๙ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
จำนวน ๔ งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนา เชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------|
| ๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |
| ๒. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |
| ๓. งานด้านการศึกษา | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |
| ๔. งานด้านสาธารณสุข | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |

มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ.....๑๐.....

มีประกาศให้พนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการ
ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา ดังนี้

๑. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา เลขที่ ๗๙๑/๒๕๖๔ เรื่อง การอยู่เวรและตรวจเวร
รักษาการณ์ประจำและให้บริการประจำ (วันหยุดราชการ)
๑. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา เลขที่ ๓๒/๒๕๖๕ เรื่อง การอยู่เวรและตรวจเวร
รักษาการณ์ประจำและให้บริการประจำ (วันหยุดราชการ)
๒. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา เลขที่ ๘๑/๒๕๖๕ เรื่อง การอยู่เวรและตรวจเวร
รักษาการณ์ประจำและให้บริการประจำ(วันหยุดราชการ)

จึงได้ผลคะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๓ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชไมพร รัตนเจริญชัย)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

สนง.คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๙ ต่อ ๕๐๐๐-๑

โทรสาร ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๘

สรุปผลการประเมิน
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา
อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 สามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	47	47.00
หญิง	53	53.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	3	3.00
21 - 30 ปี	10	10.00
31 - 40 ปี	23	23.00
41 - 50 ปี	25	25.00
51 - 60 ปี	29	29.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	10	10.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	50	50.00
มัธยมศึกษา	15	15.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	25	25.00
ปริญญาตรี	5	5.00
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	5	5.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	5	1.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	5	5.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	10	10.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	9	9.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	15	15.00
รับจ้างทั่วไป	13	13.00
เกษตรกร/ประมง	30	30.00
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	11	11.00
อื่น ๆ	0	0.00
5. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม 2564-ปัจจุบัน)		
1 ครั้ง	52	52.00
2 - 3 ครั้ง	40	31.00
4 - 5 ครั้ง	8	8.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	0	9.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	38	5.61
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	22	6.54
งานด้านการศึกษา	12	14.02
งานด้านสาธารณสุข	28	73.83

จากตารางที่ 1 ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัด เชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา พบว่า ผู้เข้ามาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53 และมีอายุอยู่ระหว่างอายุ 41-60 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับประถม จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50 ผู้รับบริการส่วนมากประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัด เชียงราย โดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนงานที่ผู้มารับบริการมาติดต่อขอใช้บริการมากที่สุด คือ งานด้าน สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข จำนวน

28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และงานด้านการศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96-100	10
ด้านช่องทางการให้บริการ		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย 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
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้านการศึกษา	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้านสาธารณสุข	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	98.00	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ	96.40	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	97.80	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	97.60	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	95.80	9
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	98.20	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	96.80	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	97.50	10
รวม	97.20	10

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 97.20 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10

หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการทั้งหมดคือ “ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน” ร้อยละ 98.20 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 รองลงมาคือ “การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ” ร้อยละ 98.00 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 “การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ” ร้อยละ 97.80 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 “การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ” ร้อยละ 97.60 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 “ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด” ร้อยละ 97.50 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 “การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ” ร้อยละ 96.80 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 และความยุติธรรมในการให้บริการ ร้อยละ 96.40 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	95.60	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	97.60	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	96.10	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	97.10	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	96.00	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	96.70	10
7. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	95.00	9
8. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	97.00	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ (ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ)	97.30	10
รวม	97.04	10

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 97.04 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10

หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ 3 อันดับแรกคือ “การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง” ร้อยละ 97.60 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 รองลงมาคือ “การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ (ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ)” ร้อยละ 97.30 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 และ “การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ เป็นต้น” ร้อยละ 97.10 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	98.00	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	97.80	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	96.40	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	96.00	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	98.60	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	95.20	9
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	97.20	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	99.20	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	97.20	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	95.60	9
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	97.30	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	97.00	10
รวม	97.60	10

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอกงหรา จังหวัดเชียงราย ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 97.60 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10

หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 3 อันดับแรกคือ “ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ” ร้อยละ 99.20 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 รองลงมาคือ “ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา” ร้อยละ 98.60 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 และ “ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ” ร้อยละ 98.00 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ร้อยละ	ระดับคะแนน
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	97.20	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	97.00	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	97.40	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	97.80	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	97.20	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	95.20	9
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	97.50	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	97.00	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	95.00	9
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	95.10	9
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	96.00	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	95.00	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	96.00	10
รวม	97.03	10

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 97.03 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10

หากพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 3 อันดับแรกคือ “การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ” ร้อยละ 97.80 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 รองลงมาคือ “ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน” ร้อยละ 97.50 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10 และ “การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ” ร้อยละ 97.40 คิดเป็นระดับคะแนนเท่ากับ 10



รายงานผลการประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย
จังหวัดเชียงราย

ประเมินโครงการ โดย
นางสาวธิษณา ศรีทธารัตน์ธนา
นางสาววิไลพรรณ สุรินทร์ธรรม

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

2565