

ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/ว ๘๐



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ล้านนา เชียงราย
๙๙ หมู่ ๑๐ ต. ทรายขาว อ. พาน
จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

**หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย**

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

- | | |
|--|-------------------------|
| ๑. งานด้านบริการกฎหมาย | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๙๐ |
| ๒. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๙๐ |
| ๓. งานด้านรายได้หรือภาษี | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๒๐ |
| ๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๒.๒๐ |
- มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ๙.....

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๑ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ราเชนทร์ ชูศรี)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

โทร. ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๙ ต่อ ๕๐๐๐-๑ โทรสาร ๐๕๓ -๗๒๓๙๗๘

สรุปผลการประเมิน
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	F	%
1. เพศ		
ชาย	54	54.00
หญิง	46	46.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
41 – 50 ปี	19	19.00
51 – 60 ปี	26	26.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	55	55.00
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	20	20.00
รับจ้างทั่วไป	17	17.00
เกษตรกร/ประมง	34	34.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	25	25.00
อื่น ๆ เช่น แม่บ้าน	4	4.00
รวม	100	100.00
5. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม 2561-ปัจจุบัน)		
1 ครั้ง	23	23.00
2 – 3 ครั้ง	45	45.00
4 – 5 ครั้ง	23	23.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	9	9.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	F	%
6. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านบริการกฎหมาย	25	25.00
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	25	25.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	25	25.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	25	25.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 80.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 34.00 มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.00 และเข้ามาติดต่อขอรับบริการในส่วนงานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 25.00

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	92.80	9
ด้านช่องทางการให้บริการ		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม

ส่วนงาน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ช่องทางการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D
งานด้านบริการกฎหมาย	9.34	0.491	9.33	0.312	9.41	0.450	9.23	0.512	9.29	0.376
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	9.33	0.485	9.31	0.318	9.19	0.350	9.33	0.366	9.29	0.255
งานด้านรายได้หรือภาษี	9.41	0.450	9.44	0.327	9.19	0.359	9.27	0.367	9.32	0.173
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	9.23	0.512	9.28	0.352	9.15	0.329	9.23	0.360	9.22	0.389

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ในรายด้าน

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	9.420	0.754
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	9.370	0.705
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	9.240	0.570
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	9.330	0.682
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	9.350	0.641
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	9.360	0.643
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	9.290	0.890
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	9.230	0.802
รวม	9.32	0.479

จากตารางที่ 4 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวม ($\bar{x} = 9.32$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ ($\bar{x} = 9.42$) คิดเป็นร้อยละ

94.20 รองลงมาความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{x} = 9.37$) คิดเป็นร้อยละ 93.70 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{x} = 9.36$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ) ($\bar{x} = 9.35$) คิดเป็นร้อยละ 93.50 การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ ($\bar{x} = 9.33$) คิดเป็นร้อยละ 93.30 การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ($\bar{x} = 9.29$) คิดเป็นร้อยละ 92.90 การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ($\bar{x} = 9.24$) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ($\bar{x} = 9.23$) คิดเป็นร้อยละ 92.30

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	9.22	.759
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.54	.626
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	9.31	.720
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	9.64	.559
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	9.54	.783
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	9.32	.664
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	9.18	.575
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	8.99	.437
รวม	9.34	0.332

จากตารางที่ 5 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการโดยรวม ($\bar{x} = 9.34$) คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ ($\bar{x} = 9.64$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง และการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น ($\bar{x} = 9.54$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น ($\bar{x} = 9.32$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ ($\bar{x} = 9.31$) คิดเป็นร้อยละ 93.10 การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ($\bar{x} = 9.22$) คิดเป็น ร้อยละ 92.20 การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น

($\bar{x} = 9.18$) คิดเป็น ร้อยละ 91.80 และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ($\bar{x} = 8.99$) คิดเป็น ร้อยละ 89.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.16	0.486
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	9.07	0.714
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	9.01	0.731
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	9.03	0.784
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	9.20	0.724
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	9.07	0.685
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.28	0.604
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	9.16	0.614
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	9.46	0.626
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.43	0.573
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.16	0.825
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.21	0.890
รวม	9.18	0.343

จากตารางที่ 6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวม ($\bar{x} = 9.18$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล ($\bar{x} = 9.46$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 9.43$) คิดเป็นร้อยละ 94.30 การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 9.28$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 9.21$) คิดเป็นร้อยละ 92.10 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ($\bar{x} = 9.20$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 9.16$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ และจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ($\bar{x} = 9.07$) คิดเป็นร้อยละ 90.70 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ

($\bar{x} = 9.03$) คิดเป็นร้อยละ 90.30 และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน ($\bar{x} = 9.01$) คิดเป็นร้อยละ 90.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	9.49	0.594
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.11	0.566
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	9.09	0.637
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	9.18	0.657
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	9.30	0.758
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	9.33	0.667
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	9.13	0.733
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	9.44	0.817
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	9.28	0.868
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	9.21	0.861
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	9.31	0.593
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	9.54	0.700
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	9.35	0.625
รวม	9.28	0.359

จากตารางที่ 7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม ($\bar{x} = 9.28$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 หากพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน ($\bar{x} = 9.54$) คิดเป็นร้อยละ 95.40 การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ($\bar{x} = 9.49$) คิดเป็นร้อยละ 94.90 ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ ($\bar{x} = 9.28$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ ($\bar{x} = 9.35$) คิดเป็นร้อยละ 93.50 การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{x} = 9.33$) คิดเป็นร้อยละ 93.30 การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน ($\bar{x} = 9.31$) คิดเป็นร้อยละ 93.10 ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ ($\bar{x} = 9.30$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ($\bar{x} = 9.28$) คิดเป็นร้อยละ 92.80 ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ ($\bar{x} = 9.21$) คิดเป็นร้อยละ 92.10 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ($\bar{x} = 9.18$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน ($\bar{x} = 9.13$)

คิดเป็นร้อยละ 91.30 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ($\bar{x} = 9.11$) คิดเป็นร้อยละ 91.10 และการติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ ($\bar{x} = 9.09$) คิดเป็นร้อยละ 90.90 ตามลำดับ