

ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/๙๙



คณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา  
เชียงราย ๙๙ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว  
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

๒๑ กันยายน ๒๕๖๓

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๕ งานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงรายโดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

- |                                      |                         |
|--------------------------------------|-------------------------|
| ๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ       | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๐-๙๔ |
| ๒. งานด้านการศึกษา                   | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๐-๙๔ |
| ๓. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๐-๙๔ |
| ๔. งานด้านสาธารณสุข                  | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๐-๙๔ |

มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ ... ..๙.....

มีประกาศให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติราชการในวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ตามคำสั่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ตามคำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา ที่ ๒๒๗/๒๕๖๒ และ ๒๒๙/๒๕๖๒ และนอกเวลาราชการ ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา ที่ ๒๗๔๒๕๖๓ และ ๒๗๕/๒๕๖๓ จึงได้ผลคะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๑ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นัฐ พชรนนท์)

รองคณบดีคณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์

สำนักงานคณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๙ ต่อ ๕๐๐๐-๑

โทรสาร ๐๕๓ - ๗๒๓๙๘

สรุปผลการประเมิน  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา  
อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
<b>๑. เพศ</b>		
ชาย	๖๖	๖๖.๐๐
หญิง	๓๔	๓๔
รวม	๑๐๐	๑๐๐
<b>๒. อายุ</b>		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๖	๖.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๐	๑๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๐	๒๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๔	๑๔.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๒๔	๒๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐
<b>๓. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	๑๕	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษา	๒๘	๒๘.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๒๕	๒๕.๐๐
ปริญญาตรี	๑๗	๑๗.๐๐
ปริญญาโท	๗	๗.๐๐
ปริญญาเอก	๗	๗.๐๐
ไม่ได้เรียน	๑๕	๑๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐

<b>๔. อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๑๒.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๐	๑๐.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๗	๗.๐๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๑๑	๑๑.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๒	๑๒.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๒๗	๒๗.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๖	๖.๐๐
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๕	๕.๐๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๕. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b> <b>ในพื้นที่ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒-ปัจจุบัน)</b>		
๑ ครั้ง	๒๓	๒๓.๐๐
๒ - ๓ ครั้ง	๓๓	๓๓.๐๐
๔ - ๕ ครั้ง	๒๐	๒๐.๐๐
มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป	๒๔	๒๔.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>๖. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b>		
งานด้านทะเบียน	๓๑	๓๑.๐๐
งานด้านการศึกษา	๒๑	๒๑.๐๐
งานด้านรายได้หรือภาษี	๒๓	๒๓.๐๐
งานด้านสาธารณสุข	๒๕	๒๕.๐๐
<b>รวม</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐อยู่ระหว่างอายุ ๕๑- ๖๐ปี จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ ส่วนใหญ่มาใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ๒-๓ ครั้ง จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐และงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙๑-๙๕	๙
ด้านช่องทางการให้บริการ		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม

ตารางที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม ๔ งาน

ส่วนงาน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ช่องทางการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ		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
งานทะเบียน	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9
งานด้าน การศึกษา	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9
งานด้านรายได้ หรือภาษี	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9
งานด้าน สาธารณสุข	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9

ตารางที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
๑. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	91-95	9
๒. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	91-95	9
๓. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	91-95	9
๔. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	91-95	9
๕. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	91-95	9
๖. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	91-95	9
๗. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	91-95	9
๘. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	91-95	9

จากตารางที่ ๔ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๙

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ ๙ แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ ๙๑-๙๕

ตารางที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐ คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
๑. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	86 - 90	8
๒. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	91 - 95	9
๓. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	86 - 90	8
๔. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	91 - 95	9
๕. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	91 - 95	9

๖. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	91 - 95	9
๗. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	91 - 95	9
๘. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	91 - 95	9
๙. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ ไม่มีการให้บริการ	91 - 95	9

จากตารางที่ ๕ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการให้บริการของ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๙

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ ๙ แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ ๙๑-๙๕

ตารางที่ ๖ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (๑๐๐คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
๑. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	86 - 90	8
๒. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	91 - 95	9
๓. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	91 - 95	9
๔. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	91 - 95	9
๕. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	91 - 95	9
๖. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	86 - 90	8
๗. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91 - 95	9



จากตารางที่ ๗ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95