

ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/๑๑๒



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

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม  
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๕.๑๐
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๔.๑๙
๓. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๔.๓๔
๔. งานด้านการศึกษา	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๖.๗๕
๕. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๕.๔๕
๖. งานด้านรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๘.๘๕
๗. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๕.๔๐
๘. งานด้านสาธารณสุข	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๕.๗๕

มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ ๑๐

ให้ไว้ ณ วันที่ ๙ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๒

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ราชนนทร์ ชูศรี)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน  
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

โทร. ๐๕๓ ๗๒๓๙๗๙ ต่อ ๕๐๐๐ ๑ โทรสาร ๐๕๓ ๗๒๓๙๗๘

สรุปผลการประเมิน  
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม  
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	38	38.00
หญิง	62	62.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	3	3.00
21 - 30 ปี	5	5.00
31 - 40 ปี	14	14.00
41 - 50 ปี	31	31.00
51 - 60 ปี	23	23.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	24	24.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	44	44.00
มัธยมศึกษา	28	28.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	10	10.00
ปริญญาตรี	12	12.00
ปริญญาโท	5	5.00
ไม่ได้เรียน	1	1.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	13	13.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	9	9.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	3.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	3	3.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	24	24.00
รับจ้างทั่วไป	17	17.00
เกษตรกร/ประมง	20	20.00
นักเรียน/นักศึกษา	4	4.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	7	7.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	0	0
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	8	8.00
2 - 3 ครั้ง	48	48.00
4 - 5 ครั้ง	21	21.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	22	22.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	10	10.00
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	20	20.00
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	8	8.00
งานด้านการศึกษา	4	4.00
งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย	30	30.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	6	6.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	21	21.00
งานด้านสาธารณสุข	1	1.00



ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีเมืองชุม อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในรายด้าน

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	9.21	0.808
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	9.73	8.056
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	8.99	0.759
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	9.08	0.861
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	9.00	0.853
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	9.10	0.718
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	9.08	0.748
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	8.99	0.745

จากตารางที่ 4 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95 - 100 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.15 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95 - 100 ได้แก่ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ และมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.73 9.21 9.10 9.08 9.08 และ 9.00 ตามลำดับ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 90 - 94 ได้แก่ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการและระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.99 และ 8.99

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	9.04	0.710
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.01	0.759
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	8.91	0.767
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	9.07	0.728
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	8.99	0.745
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	8.90	0.718
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	9.05	0.744
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	9.01	0.759

จากตารางที่ 5 ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95 - 100 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.00 และ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95 - 100 ได้แก่ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว(One Stop Service) การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.07 9.05 9.04 9.01 และ 9.01 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 90 - 94 ได้แก่ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ และการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.99 9.91 และ 9.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.07	0.868
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	9.17	0.805
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	9.10	0.798
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	9.04	0.875
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	9.11	0.737
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	9.97	8.017
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.10	0.823
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	9.10	0.859
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	9.12	0.671
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.19	0.775
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.24	0.712
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.15	0.770

จากตารางที่ 6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95 - 100 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.20 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95 - 100 ได้แก่ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.97 9.24 9.19 9.17 9.15 9.12 9.11 9.10 9.10 9.10 9.07 และ 9.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	9.17	0.753
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.19	0.775
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	9.16	0.775
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	9.12	0.686
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	9.24	0.806
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	9.20	0.711
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	9.24	0.740
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	9.25	0.716
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	9.24	0.780
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	9.22	0.760
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	9.12	0.729
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	9.07	0.782
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	9.14	0.667

จากตารางที่ 7 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับร้อยละ 95 - 100 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.18 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95 - 100 ได้แก่ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน และการจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.25 9.24 9.24 9.24 9.22 9.20 9.19 9.17 9.16 9.14 9.12 9.12 และ 9.07 ตามลำดับ