



ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/๒๐๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
เลขที่รับ..... 2979
วันที่..... 10 ต.ค. 2562

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์.....

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ล้านนา เชียงราย

๙๙ หมู่ ๑๐ ต.ทรายขาว อ.พาน

จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

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

๑. งานด้านทะเบียน	ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๔.๒๔
๒. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๔.๒๔
๓. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๒.๒๗
๔. งานด้านการศึกษา	ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๒.๐๒
๕. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๓.๗๔
๖. งานด้านรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๕.๗๕
๗. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๔.๐๙
๘. งานด้านสาธารณสุข	ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๓.๖๙
๙. งานด้านอื่นๆ	ความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ ๙๗.๗๐

มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ ๙

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
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	57	57.00
หญิง	43	43.00
2. อายุ		
21 – 30 ปี	5	5.00
31 – 40 ปี	4	4.00
41 – 50 ปี	22	22.00
51 – 60 ปี	28	28.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	41	41.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	68	68.00
มัธยมศึกษา	23	23.00
ปริญญาตรี	9	9.00
4. อาชีพ		
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	26	26.00
รับจ้างทั่วไป	42	42.00
เกษตรกร/ประมง	28	28.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4	4.00
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	50	50.00
2 – 3 ครั้ง	16	16.00
4 - 5 ครั้ง	15	15.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	19	19.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านทะเบียน	16	16.00
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	3	3.00
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3	3.00
งานด้านการศึกษา	7	7.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	32	32.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	20	20.00
งานด้านสาธารณสุข	14	14.00
งานด้านอื่นๆ	2	2.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอยางป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมาเป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.00 สำหรับช่วงอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 60 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาก็คือช่วงอายุ 51-60 ปี และ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 และ 22.00 ตามลำดับ สำหรับระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 68.00 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา รองลงมาร้อยละ 23.00 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ในส่วนของการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาก็คือเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 28.00 สำหรับการไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างไปใช้บริการประมาณ 1 ครั้งต่อคน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาเป็นมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป และ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.00 และ 17.00 ตามลำดับ และส่วนงานที่ไปติดต่อขอใช้บริการมากที่สุดคือ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาก็คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ 16.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	94.19	9
ด้านช่องทางการให้บริการ		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม

ส่วนงาน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ช่อง ทางการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D
งานทะเบียน	9.08	1.21	8.44	1.44	9.03	1.06	8.77	1.28	8.84	1.43
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	9.21	0.80	8.63	1.07	9.17	0.88	8.44	1.27	8.84	1.66
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	8.83	0.61	8.46	1.26	8.78	0.75	7.90	1.06	8.45	1.76
งานด้านการศึกษา	8.82	1.68	8.29	1.88	8.35	2.63	8.25	2.49	8.40	1.28
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	9.42	0.66	8.71	0.85	8.92	1.15	8.18	1.18	8.74	1.76
งานด้านรายได้หรือภาษี	9.42	0.82	8.74	1.16	9.28	0.80	9.12	1.02	9.15	0.98
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม	9.14	1.18	8.64	1.28	8.83	1.13	8.69	1.31	8.81	1.87
งานด้านสาธารณสุข	9.15	0.71	8.68	1.00	8.77	0.83	8.35	1.09	8.73	1.15
งานด้านอื่นๆ เช่น ประชุม อบรบ	9.56	0.88	9.44	1.01	8.98	0.90	8.27	1.21	9.54	1.12

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ในรายด้าน

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	8.84	1.35
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	9.26	1.14
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	9.18	1.02
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	9.16	1.23
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	9.23	1.01
6. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	9.41	0.73
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	9.23	1.05
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	9.39	0.85

จากตารางที่ 4 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นไม่เกินร้อยละ 95 ($\bar{X}=9.41$ S.D = 0.73) รองลงมาคือเรื่องระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด และความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นไม่เกินร้อยละ 95 ($\bar{X}=9.39$ S.D = 0.85) และ ($\bar{X}=9.26$ S.D = 1.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	8.88	1.23
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.32	1.11
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	8.16	1.43
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	9.33	1.02
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	7.91	1.48
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	7.62	1.51
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	9.01	1.11
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	8.92	1.27

จากตารางที่ 5 ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ มากที่สุด คิดเป็นไม่เกินร้อยละ 95 ($\bar{X}=9.33$) รองลงมาคือเรื่องการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น คิดเป็นไม่เกินร้อยละ 95 ($\bar{X}=9.32$ S.D = 1.11) และไม่เกินร้อยละ 95 ($\bar{X}=9.01$ S.D = 1.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.31	1.00
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	8.85	1.19
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	9.01	1.05
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	8.78	1.15
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	8.86	1.36
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	8.90	1.16
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.23	1.36
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	8.73	1.35
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	9.06	1.10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.28	0.94
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.14	1.22
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8.94	1.02

จากตารางที่ 6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นไม่เกินร้อยละ 95 ($\bar{X}=9.31$ S.D = 1.00) รองลงมาคือเรื่องการแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และการใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นไม่เกินร้อยละ 95 ($\bar{X}=9.28$ S.D = 0.94) และไม่เกินร้อยละ 95 ($\bar{X}=9.23$ S.D = 1.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อม

ด้านสิ่งแวดล้อม	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	8.91	1.46
2. การจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.12	1.39
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	8.91	1.29
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	8.98	1.15
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	9.05	1.09
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	8.37	1.55
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	8.95	1.28
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	9.11	1.12
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	8.83	1.27
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดให้บริการ	8.68	1.48
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	8.67	1.46
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	6.91	1.39
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	8.94	1.46

จากตารางที่ 7 ด้านสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องการจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95 ($\bar{X}=9.12$ S.D=1.39) รองลงมาคือเรื่องความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ และระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 95 ($\bar{X}=9.11$ S.D = 1.12) และไม่เป็นร้อยละ 95 ($\bar{X}=9.05$ S.D = 1.09) ตามลำดับ