

ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/ ๑๑๑



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงใหม่ ๕๕ หมู่ ๑๐ ต. ทรายขาว อ. พาน
จ. เชียงราย ๕๗๑๒๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๔ งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๑-๙๕
๒. งานด้านการศึกษา	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๑-๙๕
๓. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๑-๙๕
๔. งานด้านรายได้หรือภาษี	ความพึงพอใจร้อยละ	๙๑-๙๕

มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ๙.....

มีประกาศให้เจ้าพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานจ้างปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ นอกเวลาราชการ ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง ดังนี้

๑. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง เลขที่ ๔๓๓/๒๕๖๓, ๔๓๔/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่เวรยามเฝ้าระวังและเข้าระงับเหตุสาธารณภัยในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย
๒. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง เลขที่ ๔๓๔/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ประจำเดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓ จึงได้ผลคะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พชรธนนท์)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

สนง. คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๙ ต่อ ๕๐๐๐-๑

โทรสาร ๐๕๓ -๗๒๓๙๗

สรุปผลการประเมิน
องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง
อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	48	48.00
หญิง	52	52.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	2	2.00
21 – 30 ปี	10	10.00
31 – 40 ปี	10	10.00
41 – 50 ปี	21	21.00
51 – 60 ปี	30	30.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	27	27.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	55	55.00
มัธยมศึกษา	26	26.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	7	7.00
ปริญญาตรี	11	11.00
ปริญญาโท	1	1.00
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	-	-
รวม	100	100.00

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	2.00
ลูกจ้าง/พนักงานรัฐ	1	1.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	4.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	7	7.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	24	24.00
รับจ้างทั่วไป	25	25.00
เกษตรกร/ประมง	18	18.00
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	17	17.00
อื่น ๆ	-	-
รวม	100	100.00
5. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม 2562-ปัจจุบัน)		
1 ครั้ง	21	21.00
2 - 3 ครั้ง	41	41.00
4 - 5 ครั้ง	12	12.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	26	26.00
รวม	100	100.00
6. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง	12	10.34
งานด้านการศึกษา	40	34.48
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข	39	33.62
งานด้านรายได้หรือภาษี	25	21.55
รวม	116	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52 อยู่ระหว่างอายุ 51-60 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 30 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55 อาชีพประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ 2-3

ครั้ง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง คือ งาน
 ด้านการศึกษา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 34.48

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	91-95	9
ด้านช่องทางการให้บริการ		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
 ตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม

ตารางที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม 4 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
งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูกสิ่ง ปลูกสร้าง	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9
งานด้านการศึกษา	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9	91-95	9
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน สาธารณสุข	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

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	91-95	9
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	91-95	9
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	91-95	9
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	91-95	9
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	91-95	9
6. ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	91-95	9
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	91-95	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	91-95	9

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	91-95	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	91-95	9
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	91-95	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	91-95	9
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	91-95	9
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	91-95	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	91-95	9
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	91-95	9
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ <input type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input type="checkbox"/> มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ <input type="checkbox"/> ไม่มีบริการให้บริการ	91-95	9

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่ามีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (100คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	91-95	9
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	91-95	9
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	91-95	9
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	91-95	9
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	91-95	9
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	91-95	9
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91-95	9
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	91-95	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	91-95	9
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91-95	9
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91-95	9
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91-95	9

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	91-95	9
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	91-95	9
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	91-95	9
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	91-95	9
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	91-95	9
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	91-95	9
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	91-95	9
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	91-95	9
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	91-95	9
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	91-95	9
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	91-95	9
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	91-95	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	91-95	9

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 9 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95