

ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/๒๗๑



คณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๙๙ หมู่ ๑๐ ต. ทวายขาว
อ. พาน จ.เชียงราย ๕๗๑๒๐

**หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย**

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๔ งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

- | | |
|---------------------------------------|--------------------------|
| ๑. งานด้านทะเบียน | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |
| ๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |
| ๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |
| ๔. งานด้านสาธารณสุข | ความพึงพอใจร้อยละ ๙๖-๑๐๐ |

มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ.....๑๐.....

มีประกาศให้พนักงานส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการ ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง ดังนี้

๑. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง เลขที่ ๓๔๑/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชน ประจำจุดติดต่อ-สอบถามในช่วงเวลาพักเที่ยง ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔
๒. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง เลขที่ ๓๔๒/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ประจำเดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

จึงได้ผลคะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางชไมพร รัตนเจริญชัย)

รองคณบดีคณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์

สำนักงานคณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์
โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๙ ต่อ ๕๐๐๐-๑
โทรสาร ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๘

สรุปผลการประเมิน
องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง
อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	46	46.00
หญิง	54	54.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	7	7.00
21 – 30 ปี	24	24.00
31 – 40 ปี	27	27.00
41 – 50 ปี	20	20.00
51 – 60 ปี	10	10.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	12	12.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	20	20.00
มัธยมศึกษา	37	37.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	17	17.00
ปริญญาตรี	24	24.00
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	2	2.00

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	3.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	4	4.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	3	3.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	15	15.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	29	29.00
รับจ้างทั่วไป	25	25.00
เกษตรกร/ประมง	10	10.00
นักเรียน/นักศึกษา	4	4.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	7	7.00
อื่น ๆ	-	-
5. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม 2563-ปัจจุบัน)		
1 ครั้ง	12	12.00
2 - 3 ครั้ง	48	48.00
4 - 5 ครั้ง	17	17.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	23	23.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านทะเบียน	11	7.69
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	33	23.08
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	61	42.66
งานด้านสาธารณสุข	38	26.57

จากตารางที่ 1 ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 เป็นต้นมา พบว่า ผู้เข้ามาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54 และมีอายุอยู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37 และประกอบอาชีพค้าขายหรืออาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 29 ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 42.66

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ภาพรวมความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96-100	10
ด้านช่องทางการให้บริการ		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย ตามงานทั้ง 4 งาน 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 ประเมินที่ ได้	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมินที่ ได้	คะแนน ร้อยละ เฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้
งานด้านทะเบียน	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้าน สาธารณสุข	91-95	9	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	96-100	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	96-100	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	96-100	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	96-100	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	96-100	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96-100	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	96-100	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	91-95	9
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ทุกข้อเท่ากับ 10 ยกเว้นระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ที่ได้ เท่ากับ 9

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (10 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	96-100	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	96-100	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	96-100	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	96-100	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากันทุกข้อ โดยมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ มีช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ที่ได้ เท่ากับ 9

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (10 คะแนน)	
	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	96-100	10
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	96-100	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	96-100	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96-100	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96-100	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	10
รวม	91-95	9

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดกับจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และมีความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 ซึ่งมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อที่อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (10 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	96-100	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	96-100	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	96-100	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	96-100	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	96-100	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	96-100	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	96-100	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	96-100	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	96-100	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลริมโขง อำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดเท่ากันทุกข้อ โดยมีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และการติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ มีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อที่อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9