



ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/๒๖๘

องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข
เลขรับที่ 3408
วันที่รับ 20 ก.ย. 2564
คณะกรรมการบริหารส่วนตำบลสันติสุข

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

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

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

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

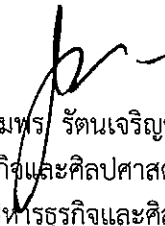
- | | | |
|--|-------------------|-------------|
| ๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง | ความพึงพอใจร้อยละ |๙๖-๑๐๐ |
| ๒. งานด้านการศึกษา | ความพึงพอใจร้อยละ |๙๖-๑๐๐ |
| ๓. งานด้านรายได้หรือภาษี | ความพึงพอใจร้อยละ |๙๖-๑๐๐ |
| ๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | ความพึงพอใจร้อยละ |๙๖-๑๐๐ |

มีคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ๑๐.....

มีประกาศให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่เวรยามรักษาสถานที่ราชการ และให้บริการประชาชนของ องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ในช่วงวันหยุดราชการ นอกเวลาราชการ และออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ตามหลักฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ดังนี้

๑. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ที่ ๓๓๕/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเวรยามรักษาสถานที่ราชการ ตรวจเวรยามรักษาสถานที่ราชการ และให้บริการประชาชน
 ๒. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ที่ ๒๙๕/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเวรยามรักษาสถานที่ราชการ ตรวจเวรยามรักษาสถานที่ราชการ และให้บริการประชาชน
 ๓. หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ที่ ชร ๘๑๓๐๑.๑๖/ว๖๒๙ ลงวันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๔ เรื่อง แจ้งกำหนดการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ
 ๔. หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ที่ ชร ๘๑๓๐๑.๑๖/ว๕๕๗ ลงวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๔ เรื่อง แจ้งกำหนดการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ
 ๕. หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข ที่ ชร ๘๑๓๐๑.๑๖/๔๗๖ ลงวันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔ เรื่อง แจ้งกำหนดการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ
- จึงได้ผลคะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔



(นางชไมพร รัตนเจริญชัย)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

โทร. ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๙ ต่อ ๕๐๐๐-๑ โทรสาร ๐๕๓ -๗๒๓๙๗

สรุปผลการประเมิน
องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	40	40.00
หญิง	60	60.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	1	1.00
21-30 ปี	21	21.00
31-40 ปี	31	31.00
41-50 ปี	21	21.00
51-60 ปี	14	14.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	12	12.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	18	18.00
มัธยมศึกษา	31	31.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	20	20.00
ปริญญาตรี	30	30.00
ปริญญาโท	1	1.00
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	-	-
รวม	100	100.00
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	4.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	17	17.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	8.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	7	7.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	20	20.00
รับจ้างทั่วไป	28	28.00

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	F	%
เกษตรกร/ประมง	14	14.00
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2	2.00
อื่น ๆ	-	-
รวม	100	100.00
5. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม 2562-ปัจจุบัน)		
1 ครั้ง	45	45.00
2-3 ครั้ง	39	39.00
4-5 ครั้ง	4	4.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	12	12.00
รวม	100	100.00
6. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	13	13.00
งานด้านการศึกษา	20	20.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	33	33.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	34	34.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60 อยู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 ระดับการศึกษา มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 อาชีพ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ จนถึงปัจจุบัน ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่มาขอรับบริการ 1 ครั้ง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม

ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

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

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย 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 การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้าน การศึกษา	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10	96-100	10
งานด้านรายได้ หรือภาษี	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

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 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	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	96-100	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	96-100	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	96-100	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	96-100	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ 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
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ <input type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input type="checkbox"/> มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ <input type="checkbox"/> ไม่มีบริการให้บริการ	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	96-100	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	96-100	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	96-100	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	96-100	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	96-100	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	96-100	10
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	96-100	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	96-100	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96-100	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96-100	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 7 ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ (100 คะแนน)	
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	96-100	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	96-100	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	96-100	10
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 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึงร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100