

เรื่อง ขอส่งมอบรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- กองคลัง กอ.ว. กองการศึกษาศึกษาพัฒนาวิชาการ กองการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หน่วยงานตรวจสอบภายใน
- ส.ป. งานเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ งานบริหารทั่วไป งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานส่งเสริมการเกษตร งานส่งเสริมการค้า งานส่งเสริมการบริการ งานส่งเสริมการกีฬา งานส่งเสริมการบริการ งานส่งเสริมการบริการ งานส่งเสริมการบริการ งานส่งเสริมการบริการ งานส่งเสริมการบริการ



สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงพางคำ
เลขที่รับ: ๓๓๓
วันที่: ๙ ก.ย. ๒๕๖๗
เวลา: ๐๙.๕๐

คณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๕๕ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

๒ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งมอบรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๗

สำนักปลัดเทศบาล
เลขที่รับ: ๑๗๙๓
วันที่: ๙ ก.ย. ๒๕๖๗
เวลา: ๐๙.๕๐

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือแจ้งค่าคะแนนการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ชุด ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ งาน ๔ ด้าน
๒. รายงานฉบับสมบูรณ์ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ เล่ม

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ได้รับเป็นหน่วยงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสงค์ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (เงินรางวัลประจำปี) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินงานเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งมอบรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๗ ดังแนบนี้ ทั้งนี้ ขอให้ท่านดำเนินการจ่ายชำระค่าจ้างสำรวจความพึงพอใจ ให้แก่ มทร.ล้านนา เชียงราย ก่อนวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๗ ผ่านช่องทางชำระเงินได้ ๒ ช่องทาง ดังนี้

- จ่ายผ่านเช็ค ชื่อ เบิกจ่ายเงินรายได้-บริการสังคม
- จ่ายผ่านบัญชีธนาคาร ชื่อบัญชี เบิกจ่ายเงินรายได้-บริการสังคม ๕๒๒-๐-๗๕๕๖๕-๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

เรียน นายเขตเทศบาลตำบลเวียงพางคำ

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิศร ทิพย์ศรี)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

- ทราบ ดำเนินการ
 สื่อปฏิบัติ แจ้งหน่วยงาน

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๓-๕๗๑ ต่อ ๕๐๐๐, ๕๐๐๑

โทรสาร ๐๕๓-๗๒๓-๕๗๘

(นายจักรชัย ชัยศิริ)

นายกเทศมนตรีตำบลเวียงพางคำ

ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/๖๗/๕.๑



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๕๙ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
เทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมติที่ ๒ มติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๔ งาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย
โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

๑. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
๑.งานด้านทะเบียน	๙.๗๔	๙๖-๑๐๐	๑๐
๒.งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	๙.๖๙	๙๖-๑๐๐	๑๐
๓.งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙.๖๔	๙๖-๑๐๐	๑๐
๔.งานด้านสาธารณสุข	๙.๗๒	๙๖-๑๐๐	๑๐
รวม	๙.๗๐	๙๖-๑๐๐	๑๐

มีค่าคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ ๑๐ คะแนน

๒. การบริการประชาชนในวันการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

ใส่เครื่องหมาย (✓)	เกณฑ์ให้คะแนน	วันการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	เอกสารข้อมูลหลักฐาน
✓	๓	ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ	๑. คำสั่งเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ที่ ๖๒๓ / ๒๕๖๖ เรื่อง ให้พนักงานจ้างปฏิบัติหน้าที่จัดเก็บขยะมูลฝอยนอกเวลาราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ ๒. คำสั่งเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ที่ ๖๖๙ / ๒๕๖๖ เรื่อง ให้เจ้าหน้าที่ท้องถิ่นปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๓. คำสั่งเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ที่ ๘๓๒ / ๒๕๖๖ เรื่อง ให้พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างปฏิบัติงาน

ต่อ.../

			นอกเวลาราชการ(วันหยุดราชการ) ในช่วงวันหยุด เทศกาลปีใหม่ พ.ศ. ๒๕๖๗
✓	๒	มีบริการให้บริการใน วันหยุดราชการ	๒. ภาพปฏิบัติงานนอกสถานที่ในวันหยุดราชการ งานทะเบียนราษฎรในช่วงเทศกาลปีใหม่ พ.ศ.๒๕๖๗
✓	๑	มีบริการให้บริการนอกเวลา ราชการ	๑. ภาพปฏิบัติงานนอกสถานที่นอกเวลาราชการของ พนักงานดับเพลิง ๒. ภาพปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ของพนักงานขับ เครื่องจักรกลขนาดเบาและพนักงานประจำรถขยะ
	๐	ไม่มีการให้บริการ	

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิศร ทิพย์ศรี)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๙ ต่อ ๕๐๐๐-๑

โทรสาร ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๘

สรุปผลการประเมิน
เทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
๑. เพศ		
ชาย	๓๒	๓๒.๐๐
หญิง	๖๘	๖๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๗	๗.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๒๒	๒๒.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๑๒.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๓	๒๓.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๖	๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๕	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษา	๒๘	๒๘.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๓	๓.๐๐
ปริญญาตรี	๓๔	๓๔.๐๐
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
๔. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๑	๑๑.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	๓	๓.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๖	๖.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๙	๑๙.๐๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๑๒	๑๒.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๒๕	๒๕.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๑๒	๑๒.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๒.๐๐
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๑๐	๑๐.๐๐
อื่นๆ(โปรดระบุ.....)	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๕. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖-ปัจจุบัน)		
๑ ครั้ง	๒๐	๒๐.๐๐
๒ - ๓ ครั้ง	๖๖	๖๖.๐๐
๔ - ๕ ครั้ง	๑๔	๑๔.๐๐
มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป	-	-
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๖. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านทะเบียน	๒๔	๒๔.๐๐
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข	๒๘	๒๘.๐๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๒๓	๒๓.๐๐
งานด้านสาธารณสุข	๒๕	๒๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๐ มีอายุ ๕๑-๖๐ ปี มีจำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ ส่วนใหญ่มาใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ ๒-๓ ครั้ง มีจำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๐ และงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข มีจำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ รองลงมางานด้านสาธารณสุข จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ งานด้านทะเบียน จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ด้านต่าง ๆ ทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวม

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙.๕๘	๙๖-๑๐๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๙.๘๑	๙๖-๑๐๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙.๗๖	๙๖-๑๐๐	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙.๖๔	๙๖-๑๐๐	๑๐
รวม	๙.๗๐	๙๖-๑๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อทั้ง ๔ งานในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๙.๗๐ คะแนนร้อยละความพึงพอใจ ๙๖ - ๑๐๐ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อทั้ง ๔ งาน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๙.๘๑ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๙.๗๖ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๙.๖๔ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๙.๕๘ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามงานทั้ง ๔ งาน ในภาพรวม

ตารางที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม ๔ งาน

ความพึงพอใจความพึงพอใจต่อการให้บริการ		งานด้านทะเบียน	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	งานด้านสาธารณสุข	รวมทุกด้าน
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	๙.๕๙	๙.๕๔	๙.๕๘	๙.๖๑	๙.๕๘
	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐
ช่องทางการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	๙.๗๔	๙.๘๘	๙.๘๓	๙.๘๐	๙.๘๑
	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	๙.๗๐	๙.๘๒	๙.๗๐	๙.๘๒	๙.๗๖
	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐

	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐
สิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	๙.๘๓	๙.๖๑	๙.๕๓	๙.๖๖	๙.๖๔
	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	๙๑-๙๕	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐
รวม	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	๙.๗๔	๙.๖๙	๙.๖๔	๙.๗๒	๙.๗๐
	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐	๙๖-๑๐๐
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐

จากตารางที่ ๓ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า โดยภาพรวมมี คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๙.๗๐ คะแนนร้อยละความพึงพอใจ ๙๖ - ๑๐๐ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อทั้ง ๔ งาน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๙.๘๑ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ รองลงมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๙.๗๖ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๙.๖๔ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๙.๕๘ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนการ ประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	คะแนนร้อยละ ความพึงพอใจ	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ได้
๑. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	๙.๕๗	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๒. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙.๘๐	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๓. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	๙.๕๒	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๔. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	๙.๖๐	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๕. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	๙.๓๙	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๖. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙.๘๕	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๗. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	๙.๖๑	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๘. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	๙.๕๑	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
รวม	๙.๕๘	๙๖ - ๑๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๔ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจ ๙๖ - ๑๐๐ โดยมีคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๙.๕๘ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจ ๙๖ - ๑๐๐ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ ได้แก่ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด การติดต่อประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ และมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ โดยมีคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๙๘.๕๐, ๙๘.๐๐, ๙๘.๖๑, ๙๖.๐๐, ๙๕.๑๐, ๙๔.๗๐, ๙๔.๒๐ และ ๙๓.๙๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
๑. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	๙.๕๘	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๒. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	๙.๗๗	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๓. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	๙.๕๒	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๔. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	๙.๘๑	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๕. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	๙.๖๔	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๖. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	๑๐.๐๐	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๗. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	๑๐.๐๐	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๘. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	๑๐.๐๐	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๙. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ <input checked="" type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือเวลาราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการนอกเวลาราชการ	๑๐.๐๐	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
รวม	๙.๘๑	๙๖ - ๑๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๕ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจ ๙๖ - ๑๐๐ โดยมีคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๙.๘๑ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจ ๙๖ - ๑๐๐ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ ได้แก่ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น การมีช่องทาง

การให้บริการที่หลากหลายช่องทาง การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือเวลานอกราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ (ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ มีบริการนอกเวลาราชการ) การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง การจัดให้มีช่องทางบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ โดยมีค่าคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ ๑๐.๐๐, ๙๘.๑๐, ๙๗.๗๐, ๙๕.๘๐, ๙๖.๕๐ และ ๙๕.๒๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	คะแนนการ ประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	คะแนนร้อยละ ความพึงพอใจ	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ได้
๑. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๙.๖๓	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๒. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อ ประชาชนที่มาขอรับบริการ	๙.๗๑	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๓. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถาม ให้กับประชาชน	๙.๘๓	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๔. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ ขอรับบริการ	๙.๗๒	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๕. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	๙.๗๕	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๖. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	๙.๘๙	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๗. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙.๘๑	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๘. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการ ให้บริการ	๙.๘๑	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๙. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการ ร้องขอข้อมูล	๙.๗๖	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๑๐. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๙.๗๖	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๑๑. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๙.๗๖	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๑๒. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	๙.๗๔	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
รวม	๙.๗๖	๙๖ - ๑๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๖ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจ ๙๖ - ๑๐๐ โดยมีคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๙.๗๖ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจ ๙๖ - ๑๐๐ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ ได้แก่ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้

ขอรับบริการร้องขอข้อมูล การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ และความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ โดยมีคะแนนการประเมินร้อยละที่ได้เท่ากับ ๙๘.๙๐, ๙๘.๓๐, ๙๘.๑๐, ๙๗.๖๐, ๙๗.๕๐, ๙๗.๔๐, ๙๗.๒๐, ๙๗.๑๐ และ ๙๖.๓๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนการ ประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	คะแนนร้อยละ ความพึงพอใจ	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ได้
๑. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	๙.๖๙	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	๙.๖๐	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๓. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	๙.๖๗	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	๙.๕๘	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๕. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	๙.๕๗	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๖. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๑๐.๐๐	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๗. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	๙.๓๔	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๘. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	๙.๕๗	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๙. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	๙.๕๖	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๑๐. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	๙.๓๗	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๑๑. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	๙.๙๔	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๑๒. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	๙.๓๔	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
๑๓. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	๙.๕๗	๙๖ - ๑๐๐	๑๐
รวม	๙.๖๔	๙๖ - ๑๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๗ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจ ๙๖ - ๑๐๐ โดยมีคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๙.๖๔ คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับคะแนนร้อยละความพึงพอใจ ๙๖ - ๑๐๐ ได้แก่ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ การจัดพื้นที่

สำหรับจอตรงของผู้มารับบริการ ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และการจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน ให้บริการ โดยมีคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X}) ๑๐.๐๐, ๙.๙๔, ๙๖.๙๐, ๙.๖๗ และ ๙.๖๐, ๙๕.๘๐, ๙๕.๗๐, ๙๕.๖๐, ๙๓.๗๐ และ ๙๓.๔๐ ตามลำดับ