

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลแม่สาย  
มิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการใน เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย  
จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	50	50.00
หญิง	50	50.00
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 21 ปี	0	00.00
21 – 30 ปี	16	16.00
31 – 40 ปี	27	27.00
41 – 50 ปี	15	15.00
51 – 60 ปี	33	33.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	9	9.00
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	35	35.00
มัธยมศึกษา	31	31.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	4	4.00
ปริญญาตรี	17	17.00
ปริญญาโท	4	4.00
ปริญญาเอก	1	1.00
ไม่ได้เรียน	8	8.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
<b>4. อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	8.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	15	15.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	8	8.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	2.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	16	16.00
รับจ้างทั่วไป	14	14.00
เกษตรกร/ประมง	21	21.00
นักเรียน/นักศึกษา	14	14.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2	2.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....	-	-
<b>5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)</b>		
1 ครั้ง	34	34.00
2 - 3 ครั้ง	44	44.00
4 - 5 ครั้ง	14	14.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	8	8.00
<b>6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b>		
1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	28	28.00
2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	21	21.00
3) งานด้านการศึกษา	16	16.00
4) งานด้านรายได้หรือภาษี	35	35.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 เป็นต้นมา) เป็นทั้งเพศชาย และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 33 ส่วนใหญ่จบ การศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 35 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 21 และ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2562 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ โดยประมาณ 2-3 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการมากที่สุด คือ งานด้านรายได้หรือ ภาษี คิดเป็นร้อยละ 35

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**

**ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	>95	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	>95	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	>95	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	>95	10
<b>รวม</b>	<b>&gt;95</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในช่วงคะแนนเฉลี่ยร้อยละ >95 คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

**ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย**

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	>95	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	>95	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	>95	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	>95	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	>95	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	>95	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	>95	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	>95	10
<b>รวม</b>	<b>&gt;95</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ > 95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ซึ่งมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ทั้งหมดทุกข้อ

**ตารางที่ 4.4** ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	91-95	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	>95	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	>95	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	>95	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	>95	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	91-95	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	91-95	9
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	>95	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ ไม่มีบริการให้บริการ	>95	10
<b>รวม</b>	<b>&gt;95</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ>95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ในสามอันดับแรก คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ และการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ที่ได้ เท่ากับ 10 ตามลำดับ และมีในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ที่ได้ เท่ากับ 9 คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น และ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละ	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	91-95	9
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	>95	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	>95	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	91-95	9
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	>95	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	>95	10
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	>95	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	91-95	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	>95	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	91-95	9
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	>95	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	91-95	9
<b>รวม</b>	<b>&gt;95</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา เป็นต้น อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ > 95 ซึ่งมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ตามลำดับ และมีในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ที่ได้ เท่ากับ 9 คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ และ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	>95	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	>95	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	91-95	9
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	>95	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	>95	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	91-95	9
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	>95	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	>95	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	>95	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	>95	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	91-95	9
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	91-95	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	>95	10
<b>รวม</b>	<b>&gt;95</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ในสามอันดับแรก คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ อยู่ใน ช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ซึ่งมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ตามลำดับ มีในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ที่ได้ เท่ากับ 9 คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
1.การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับ บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ งานทั้ง 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ในงานทั้ง 4 งาน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ได้คะแนนความพึงพอใจ เท่ากัน โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เท่ากันทุกงาน



**ตารางที่ 4.8** ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละ	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนร้อยละ	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนร้อยละ	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละ	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละ	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละ	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละ	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละ	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	คะแนนร้อยละ	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละ	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

**หมายเหตุ:** ทางเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ได้มีประกาศให้เจ้าพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างปฏิบัติหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการ ตามคำสั่งเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ดังนี้

๑. คำสั่งเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ เลขที่ ๔๙๑/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างปฏิบัติหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการในวันเสาร์-วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์
๒. คำสั่งเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ เลขที่ ๔๙๒/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยง
๓. คำสั่งเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ เลขที่ ๔๙๙/๒๕๖๓ เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างปฏิบัติหน้าที่เวรรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการฯ



จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วง ค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เท่ากันทั้ง 4 งาน

หากพิจารณาแต่ละส่วนงาน ทั้ง 4 งาน ในด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบล แม่สาย มิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** มีความพึงพอใจโดยรวม มีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรก การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ และ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ อยู่ใน ช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 และ มีความพึงพอใจอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ย ร้อยละ 91-95 ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 ในสามอันดับแรก คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการ ให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น และการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น ตามลำดับ

**งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ** มีความพึงพอใจโดยรวม มีร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรก การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง การติดต่อเพื่อขอใช้ บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ และ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 และ มีความพึงพอใจอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 ในสามอันดับแรก คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุด เดี่ยว (One Stop Service) การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับ เรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการ ให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น ตามลำดับ

**งานด้านการศึกษา** มีความพึงพอใจโดยรวม มีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรก การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทาง โทรศัพท์และระบบออนไลน์ และ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 และ มีความพึงพอใจอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ตาม คะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 ในสามอันดับแรก คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับ เรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการ ให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น ตามลำดับ

**งานด้านรายได้หรือภาษี** มีความพึงพอใจโดยรวม มีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรก การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทาง โทรศัพท์และระบบออนไลน์ และ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 และ มีความพึงพอใจอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ตาม

คะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 ในสามอันดับแรก คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10



เจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ >95 ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 และ มีความพึงพอใจอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 91-95 ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 9 มีความพึงพอใจในสามอันดับแรก คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ และ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการตามลำดับ



ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. การจัดทำมีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
12. การจัดทำมีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
13. การจัดทำมีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	>95	>95	>95	>95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10





ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาในงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ  
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1. งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและทักษะดีมาก คอยให้คำแนะนำ และชี้แจงข้อสงสัยให้กับผู้มาขอรับบริการอย่างดี
- 2) ผู้มารับบริการได้รับการอำนวยความสะดวกจากการบริการทุกขั้นตอน ด้วยการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว
- 3) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทุกเรื่อง ผ่านสื่อต่างๆหลายช่องทาง และมีความชัดเจนในตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรนางบประมาณไปพัฒนากระจายให้ทั่วถึงทุกพื้นที่
- 2) ควรเพิ่มคนงานเก็บขยะควรจัดหาถังขยะให้เพียงพอและขยายจุดการไว้ถังขยะให้กระจายในชุมชนเพื่อป้องกันกลิ่นเน่าเหม็น

2. งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการในช่วงพักเที่ยงและเวลานอกราชการ รวมถึงการให้บริการเคลื่อนที่
- 2) จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความเอาใจใส่อย่างดี
- 3) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ บริการด้วยความรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ทันเวลา

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรเพิ่มรถบริการฉุกเฉินไว้คอยบริการให้เพียงพอสำหรับการบริการ โดยเฉพาะสำหรับผู้ที่ไม่มียานพาหนะ

3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่นอกสถานที่ เช่น เก็บภาษี
- 2) เจ้าหน้าที่มีความสุข เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการบริการประชาชนเป็นอย่างดี ตลอดจนทำงานด้วยความรวดเร็ว
- 3) เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายที่เหมาะสม มีกิริยา และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 4) มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการประชาชนในช่วงพักเที่ยง
- 5) ผู้บริหารฯ มีความเป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่ประชาชน

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

#### 4. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีสถานที่ ๆ ใช้ในการติดต่อให้บริการที่สะดวก กว้างขวาง สะอาด และมีที่จอดรถเพียงพอสะดวกในการใช้บริการและติดต่อประสานงาน
- 2) การให้บริการด้วยความรวดเร็วและคล่องตัวในการเข้าช่วยเหลือประชาชน
- 3) มีเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

##### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรเพิ่มสีเส้นบอกทางสัญญาณจราจรให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- 2) อยากให้เพิ่มจุดให้บริการการติดต่อสื่อสารเช่น อินเทอร์เน็ตชุมชนให้มากขึ้น