

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการใน เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	53	53.00
หญิง	47	47.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	2	2.00
21 – 30 ปี	13	13.00
31 – 40 ปี	28	28.00
41 – 50 ปี	15	15.00
51 – 60 ปี	31	31.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	11	11.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	23	23.00
มัธยมศึกษา	26	26.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	14	14.00
ปริญญาตรี	24	24.00
ปริญญาโท	3	3.00
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	10	10.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	6.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	10	10.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4	4.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	7	7.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	17	17.00
รับจ้างทั่วไป	10	10.00
เกษตรกร/ประมง	33	33.00
นักเรียน/นักศึกษา	11	11.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2	2.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
รวม	100	100.00
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	24	24.00
2 - 3 ครั้ง	53	53.00
4 - 5 ครั้ง	13	13.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	10	10.00
รวม	100	100.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ		
งานด้านบริการกฎหมาย	17	17.00
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	28	28.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	34	34.00
งานด้านสาธารณสุข	21	21.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 มีอายุระหว่าง 51 -60 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ความถี่ในการใช้บริการเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน) ส่วนใหญ่ 2 - 3 ครั้ง จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

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

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในช่วงคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	96-100	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	91-95	9
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	91-95	9
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 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงสุด อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามประเด็นระดับความพึงพอใจสูงสุด ในสามอันดับแรก คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	91-95	9
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 การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	91-95	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	96-100	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	96-100	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ <input checked="" type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ <input type="checkbox"/> ไม่มีบริการให้บริการ	96-100	10
รวม	96-100	10

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงสุด อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามประเด็นระดับความพึงพอใจสูงสุด ในสามอันดับแรก คือ การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ และการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
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. การใช้เวลาหรือค่าพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	91-95	9
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 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงสุด อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามประเด็นระดับความพึงพอใจสูงสุด ในสามอันดับแรก คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ และ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
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 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงสุดอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามประเด็นระดับความพึงพอใจสูงสุด ในสามอันดับแรก คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และการติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการ สังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1.การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับ บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ งานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ จึงเท่ากับ 10

หากพิจารณาแต่ละส่วนงาน ทั้ง 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ เทศบาลตำบล แม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

งานด้านบริการกฎหมาย มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วง ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรก คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ และ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ เป็นต้น

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวม ของผู้ให้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรก คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและ ขั้นตอนในการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ และ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียม เอกสารเพื่อขอรับบริการ เป็นต้น

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของ ผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ พบว่าส่วนใหญ่ คือ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน และ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ เป็นต้น

งานด้านสาธารณสุข มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วง ค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ คือ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และ การจัดให้ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ เป็นต้น

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	10	10	10	10
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	96-100	96-100	96-100	96-100
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	10	10	10	10
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	96-100	96-100	96-100	96-100
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	10	10	10	10
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	96-100	96-100	96-100	96-100
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	10	10	10	10
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	96-100	96-100	96-100	96-100
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	10	10	10	10
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	96-100	96-100	96-100	96-100
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	10	10	10	10
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	96-100	96-100	96-100	96-100
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	10	10	10	10
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	96-100	96-100	96-100	96-100
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	10	10	10	10
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	96-100	96-100	96-100	96-100

หมายเหตุ: เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ได้มีประกาศให้พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างปฏิบัติหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการ ตามคำสั่งเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ประจำปีงบประมาณ 2564 ดังนี้

- คำสั่งเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ เลขที่ ๕๒/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างปฏิบัติหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการ (ในวันเสาร์-วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
- คำสั่งเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ เลขที่ ๕๓/๒๕๖๔ เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างให้บริการประชาชนในช่วงพักเที่ยง

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ จึงเท่ากับ 10

หากพิจารณาแต่ละส่วนงาน ทั้ง 4 งาน ในด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

งานด้านบริการกฎหมาย มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรก คือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น และการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ เป็นต้น

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรกคือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น และการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ เป็นต้น

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรกคือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น และการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ เป็นต้น

งานด้านสาธารณสุข มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรกคือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น และการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ เป็นต้น

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ส่วนงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มา ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับ ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านเทคนิค หรือ ป้องกันบรรเทาสาธารณ ภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและสวัสดิการ สังคม	งานด้าน สาธารณสุข
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ของเทศบาล ตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ จึงเท่ากับ 10

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

งานด้านบริการกฎหมาย มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรก คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรกคือคือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรกคือความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

งานด้านสาธารณสุข มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรกคือความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ และความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านบริการ กฎหมาย	งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทา สาธารณภัย	งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	งานด้าน สาธารณสุข
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. การจัดทำมีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. การจัดทำมีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
13. การจัดทำมีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 คะแนน ตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ จึงเท่ากับ 10

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

งานด้านบริการกฎหมาย มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ย ร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรก คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น

งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรกคือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรกคือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น

งานด้านสาธารณสุข มีร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ อยู่ในช่วงค่าเฉลี่ยร้อยละ 96-100 คะแนนตามเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในสามอันดับแรกคือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน เป็นต้น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาในงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1. งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) หน่วยงานมีการติดตั้งป้ายที่ชัดเจนเพื่อให้ผู้รับบริการทราบสามารถเข้าใจได้ง่าย
- 2) หน่วยงานมีการให้คำแนะนำ ในเรื่องรายละเอียดขั้นตอนในการจัดเตรียมเอกสาร หรือส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนและเป็นขั้นเป็นตอน

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

--ไม่มี--

2. งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการในช่วงพักเที่ยงและเวลานอกราชการรวมถึงการให้บริการเคลื่อนที่
- 2) ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ บริการด้วยความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ทันเวลา

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

--ไม่มี--

3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

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

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

--ไม่มี--

4. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

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

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) อยากให้เพิ่มจุดให้บริการการติดต่อสื่อสารเช่น อินเทอร์เน็ตชุมชนที่มีระบบสัญญาณที่เสถียร และรวดเร็วให้มากขึ้น