

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการใน เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	37	37.00
หญิง	63	63.00
รวม	100	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	0	0.00
21 – 30 ปี	13	13.00
31 – 40 ปี	19	19.00
41 – 50 ปี	33	33.00
51 – 60 ปี	26	26.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	9	9.00
รวม	100	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	28	28.00
มัธยมศึกษา	31	31.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	14	14.00
ปริญญาตรี	16	16.00
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	11	11.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	1	1.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	3	3.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	1	1.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	2	2.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	36	36.00
รับจ้างทั่วไป	14	14.00
เกษตรกร/ประมง	32	32.00
นักเรียน/นักศึกษา	9	9.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	2	2.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
รวม	100	100.00

5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)

1 ครั้ง	34	34.00
2 - 3 ครั้ง	41	41.00
4 - 5 ครั้ง	14	14.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	11	11.00
รวม	100	100.00

6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ

งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	21	21.00
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	44	44.00
งานด้านการศึกษา	14	14.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	21	21.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00

ความถี่ในการใช้บริการเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน) ส่วนใหญ่ 2 – 3 ครั้ง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ คือ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96-100	96.42	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	96-100	97.12	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96-100	97.29	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96-100	96.98	10
รวม	96-100	96.95	10

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x} = 96.95$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 96.98$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x} = 96.42$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x} = 97.29$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{x} = 97.12$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	91-95	93.36	9
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	96-100	96.21	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	96-100	96.38	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	96-100	98.97	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	96-100	98.02	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96-100	97.13	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	96-100	97.29	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	91-95	94.07	9
รวม	96-100	96.42	10

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{X} = 96.42$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามประเด็นระดับความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.97$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.02$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 97.29$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	96-100	99.47	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	96-100	98.56	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	96-100	98.63	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	96-100	96.34	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	96-100	97.13	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	91-95	93.17	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	91-95	94.09	9
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	96-100	98.88	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	96-100	97.84	10
<input checked="" type="checkbox"/> ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ <input checked="" type="checkbox"/> มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ			
รวม	96-100	97.12	10

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{X} = 97.12$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามประเด็นระดับความพึงพอใจสูงสุด ในสามอันดับแรก คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 99.47$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.88$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.63$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	91-95	93.57	9
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	96-100	96.87	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	96-100	98.63	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	96-100	97.38	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	96-100	96.17	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	96-100	98.98	10
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	97.89	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	91-95	93.14	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	96-100	99.35	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96-100	98.74	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96-100	98.39	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	98.42	10
รวม	96-100	97.29	10

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{X} = 97.29$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามประเด็นระดับความพึงพอใจสูงสุด ในสามอันดับแรก คือ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 99.35$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.98$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.74$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	96-100	98.31	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	96-100	98.71	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	96-100	98.86	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	96-100	96.91	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	96-100	97.43	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	91-95	93.22	9
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	96-100	97.15	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	96-100	97.80	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	96-100	97.89	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	96-100	96.16	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	96-100	97.42	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	91-95	92.63	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	96-100	98.26	10
รวม	96-100	96.98	10

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม ($\bar{X} = 96.98$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ตามประเด็นระดับความพึงพอใจสูงสุด ในสามอันดับแรก คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.86$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.71$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.31$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้านการศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
1.การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับ บริการ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	96.43	97.18	97.56	97.34
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	97.51	98.18	98.20	99.22
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	96.38	96.27	96.24	96.24
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	96.62	98.27	97.50	98.24
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	96.52	97.36	96.30	97.36
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	งานด้านการศึกษา	งานด้านรายได้หรือภาษี
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	98.62	98.28	97.59	98.98
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	96.53	97.38	97.30	97.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	96.21	98.36	98.30	97.61
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	<u>คะแนนร้อยละความพึงพอใจ</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>
	<u>คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})</u>	<u>96.85</u>	<u>97.66</u>	<u>97.37</u>	<u>97.78</u>
	<u>คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้</u>	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>10</u>

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้ให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้สูงสุด ($\bar{X} = 97.78$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ จึงเท่ากับ 10 คะแนน

หากพิจารณาแต่ละส่วนงาน ทั้ง 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.62$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 97.51$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.31$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.36$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.28$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.27$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.30$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.20$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 97.56$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 99.22$) คิดเป็นร้อยละความ พึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอนมีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.98$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.24$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้านการศึกษา	งานด้านรายได้หรือ ภาษี
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	98.92	98.28	98.51	98.98
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	98.53	99.38	98.30	96.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	97.21	97.36	97.30	97.61
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	97.51	98.18	98.20	99.22
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	97.38	97.74	97.24	96.45
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	96.62	98.27	97.50	98.24
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้หรือ ภาษี
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการ นอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	96.53	97.38	97.30	97.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	96.21	98.36	98.30	97.61
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือ ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	97.51	99.18	98.20	98.22
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	97.38	98.23	97.87	97.77
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

หมายเหตุ: เทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ได้มีประกาศให้พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างปฏิบัติหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการ ตามคำสั่งเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ประจำปีงบประมาณ 2565 ดังนี้

- คำสั่งเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ เลขที่ 890/2564 และคำสั่งอื่นๆ ฯลฯ เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างปฏิบัติหน้าที่เวรรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ(ในวันเสาร์-วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์) ประจำปีสำนักงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพและประจำศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ ประจำปีงบประมาณ 2565
- คำสั่งเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ เลขที่ 891/2565 และคำสั่งอื่นๆ ฯลฯ เรื่อง แต่งตั้งพนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างปฏิบัติหน้าที่เวรรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการผู้ช่วยพนักงานดับเพลิง ประจำปีรถบรรทุกน้ำดับเพลิงและพนักงานวิทยุ ประจำปีงบประมาณ 2565

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านช่องทางการให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้ใช้บริการใน **งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้สูงสุด ($\bar{X} = 98.23$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ จึงเท่ากับ 10 คะแนน

หากพิจารณาแต่ละส่วนงาน ทั้ง 4 งาน ในด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สาย มิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.92$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.53$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ และการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{X} = 97.51$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 99.38$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 99.18$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 98.36$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.51$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง และการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 98.30$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ และการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 98.20$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 99.22$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.98$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 98.24$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ส่วนงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	96.02	96.28	97.19	96.98
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มา ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	96.53	97.32	96.30	97.41
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับ ประชาชน	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	96.11	97.62	97.30	96.61
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับ บริการ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	96.33	97.38	97.77	97.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	96.21	96.36	98.30	97.61
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	97.51	96.18	98.20	97.22
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	97.53	98.38	98.12	96.34
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	96.21	97.26	97.36	96.61
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอ ข้อมูล	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	97.17	98.18	98.72	98.22
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	97.38	97.74	97.24	96.45
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	96.43	97.18	97.48	97.31
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละความพึงพอใจ	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	96.21	96.36	97.30	97.61
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
<u>รวม</u>	<u>คะแนนร้อยละความพึงพอใจ</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>
	<u>คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})</u>	<u>96.63</u>	<u>97.18</u>	<u>97.60</u>	<u>97.14</u>
	<u>คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้</u>	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>10</u>

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้ให้บริการในงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้สูงสุด ($\bar{X} = 97.60$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ จึงเท่ากับ 10 คะแนน

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

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 97.53$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 97.51$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 97.38$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.38$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.18$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน และ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 97.74$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.72$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.30$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.20$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 98.22$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา และความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{X} = 97.61$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน และ ความพร้อมในการให้บริการของ

เจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X} = 97.41$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ
อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการ ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	96.43	98.18	98.48	97.58
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	97.32	98.18	98.48	98.78
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	98.32	98.43	97.87	96.78
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้าน ต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	98.61	97.18	98.04	97.21
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	97.21	98.22	97.48	97.78
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้านการศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	97.23	97.28	97.65	97.24
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	97.12	98.81	98.46	98.43
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	97.12	98.81	98.46	98.43
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	98.46	97.81	97.16	97.41
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	96.16	96.16	98.11	98.87
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ	งานด้านการศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	97.46	96.56	98.28	97.54
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	98.32	97.78	97.45	98.41
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})	98.61	96.81	96.12	96.12
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
<u>รวม</u>	<u>คะแนนร้อยละเฉลี่ย</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>	<u>96-100</u>
	<u>คะแนนเฉลี่ยที่ได้ (\bar{x})</u>	<u>97.56</u>	<u>97.66</u>	<u>97.84</u>	<u>97.73</u>
	<u>คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้</u>	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>10</u>	<u>10</u>

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้ใช้บริการในงานด้านการศึกษา มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้สูงสุด ($\bar{x} = 97.84$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ จึงเท่ากับ 10 คะแนน

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

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการและการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{x} = 98.61$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x} = 98.46$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน และการติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ และการจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{x} = 98.32$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ และระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากัน ($\bar{x} = 98.81$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x} = 98.43$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x} = 98.22$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x} = 98.48$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 98.46$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินได้เท่ากับ 10 คะแนน และการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x} = 98.28$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย มีความพึงพอใจสูงสุดในสามอันดับแรก คือ ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ มีค่า

คะแนนเฉลี่ย ($\bar{x} = 98.87$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{x} = 98.78$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 98.43$) คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 96-100 ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจ		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	งานด้านการศึกษา	งานด้านรายได้หรือภาษี
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	96.85	97.66	97.37	97.78
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	97.38	98.23	97.87	97.77
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	96.63	97.18	97.60	97.14
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	97.56	97.66	97.84	97.73
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	97.10	97.68	97.67	97.60
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สาย มิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วน **งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ** มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้สูงสุด ($\bar{X} = 97.68$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ **งานด้านการศึกษา** มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.67$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา **งานด้านรายได้หรือภาษี** มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.60$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน และ**งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.10$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ จึงเท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.10$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ จึงเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้สูงสุดอยู่ที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.56$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.38$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ จึงเท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 96.85$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ จึงเท่ากับ 10 คะแนน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 96.63$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.68$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้สูงสุดอยู่ที่ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 98.23$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าคะแนนร้อยละความ พึงพอใจที่เท่ากัน เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.66$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนร้อยละความ พึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.18$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ จึงเท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.67$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้สูงสุดอยู่ที่ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.87$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน

รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.84$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ จึงเท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.60$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.37$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

งานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยรวม มีค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.60$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้สูงสุดอยู่ที่ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.78$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา ด้านช่องทางการให้บริการ ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจ เท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.77$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.73$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าคะแนนร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 96-100 ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = 97.14$) ค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้จึงเท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

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

- 1) ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการชำระภาษีผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
- 2) ควรจัดให้มีจุดการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตชุมชนเพื่อให้บริการ เช่น ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ หรือการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นต้น

3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่นอกสถานที่ เช่น เก็บภาษี
- 2) เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ 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

--ไม่มี

