

บทที่ 4
ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สาย
มิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความ
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัด
เชียงราย

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย
จังหวัดเชียงราย**

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย
จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	40	40.00
หญิง	60	60.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	4	4.00
21 – 30 ปี	2	2.00
31 – 40 ปี	16	16.00
41 – 50 ปี	26	26.00
51 – 60 ปี	31	31.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	21	21.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	46	46.00
มัธยมศึกษา	20	20.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	12	12.00
ปริญญาตรี	20	20.00
ไม่ได้เรียน	2	2.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (N=100) (ต่อ)

รายการ	ความถี่	ร้อยละ (%)
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	8.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	12	12.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	12	12.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	6	6.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	16	16.00
รับจ้างทั่วไป	22	22.00
เกษตรกร/ประมง	6	6.00
นักเรียน/นักศึกษา	2	2.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	16	16.00
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	12	12.00
2 - 3 ครั้ง	61	61.00
4 - 5 ครั้ง	23	23.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	4	4.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านบริการกฎหมาย	4	4.00
งานด้านทะเบียน	12	12.00
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	7	7.00
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	9	9.00
งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	5	5.00
งานด้านการศึกษา	8	8.00
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย	3	3.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	16	16.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	23	23.00
งานด้านสาธารณสุข	13	13.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมา) เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.00 อายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.00 ระดับการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 46.00 อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 22.00 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 จนถึงปัจจุบัน ได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ โดยประมาณ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 61.00 และส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 23.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ร้อยละของ ความพึง พอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	8.80	0.69	90-94
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	9.17	0.66	95-100
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	9.33	0.63	95-100
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	9.37	0.63	95-100
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	8.80	0.61	90-94
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	9.35	0.59	95-100
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	9.12	1.14	95-100
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	8.98	0.55	90-94
รวม	9.11	0.45	95-100

จากตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.11) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือ การจัด

สถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ ($\bar{x} = 9.37$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{x} = 9.35$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และ การจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ ($\bar{x}=9.33$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	9.36	0.55	95-100
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.09	0.62	95-100
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	9.10	0.65	95-100
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	9.47	0.67	95-100
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	9.32	0.58	95-100
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	8.93	0.47	90-94
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	9.09	0.40	95-100
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	9.32	0.52	95-100
รวม	9.21	0.30	95-100

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.21) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ (\bar{X} =9.47) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) (\bar{X} =9.36) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น, การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง (\bar{X} =9.32) คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.52	0.59	95-100
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	9.35	0.62	95-100
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	8.96	0.51	90-94
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	9.27	1.06	95-100
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	9.54	0.91	95-100
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	9.58	0.81	95-100
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.45	0.84	95-100
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	9.57	0.72	95-100
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	9.06	0.56	95-100
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.50	0.79	95-100
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.63	0.67	95-100
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.25	0.86	95-100
รวม	9.39	0.40	95-100

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{x} =9.39) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (\bar{x} =9.63) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ (\bar{x} =9.58) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ (\bar{x} =9.57) คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	9.58	0.65	95-100
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.40	0.79	95-100
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	9.17	1.10	95-100
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	9.33	1.03	95-100
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	9.78	0.59	95-100
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	9.45	0.94	95-100
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	9.17	1.13	95-100
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	9.83	0.47	95-100
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	9.82	0.51	95-100
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	9.79	0.47	95-100
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	9.27	0.93	95-100
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	9.29	0.79	95-100
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	9.53	0.67	95-100
รวม	9.49	0.32	95-100

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.49$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่คือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ ($\bar{X}=9.83$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ($\bar{X}=9.82$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ ($\bar{X}=9.79$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สาย มิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	9.11	0.45	95-100
ด้านช่องทางการให้บริการ	9.21	0.30	95-100
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.39	0.40	95-100
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9.49	0.32	95-100
รวม	9.30	0.29	95-100

จากตารางที่ 4.6 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{x} =9.30) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{x} =9.49) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{x} =9.39) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{x} =9.21) คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	งานด้าน บริการ กฎหมาย		งานด้าน ทะเบียน		งานด้าน โยธา การ ขออนุญาต ปลูก สิ่งก่อสร้าง		งานด้าน สิ่งแวดล้อม และ สุขภาพ		งานด้าน การรักษา ความ สะอาดในที่ สาธารณะ		งานด้าน การศึกษา		งานด้าน เทศกิจหรือ ป้องกันส าธารณภัย		งานด้าน รายได้หรือ ภาษี		งานด้าน พัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม		งานด้าน สาธารณสุข	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
1. การติดป้าย ประกาศ ความ ชัดเจนข้อมูลและ ขั้นตอนในการ ขอรับบริการ	9.50	0.57	8.75	0.45	9.00	0.81	8.88	0.78	8.60	0.54	9.12	0.99	8.00	0.00	8.68	0.60	8.73	0.68	8.76	0.72
2. ความยุติธรรม ในการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่า เทียมกัน)	9.75	0.50	9.08	0.28	9.28	0.75	9.44	0.72	8.80	0.83	9.25	0.70	9.00	0.00	9.18	0.65	9.08	0.79	9.07	0.64

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย(ต่อ)

ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	งานด้าน บริการ กฎหมาย		งานด้าน ทะเบียน		งานด้าน โยธา การ ขออนุญาต ปลูก สิ่งก่อสร้าง		งานด้าน สิ่งแวดล้อม และ สุขภาพ		งานด้าน การรักษา ความ สะอาดในที่ สาธารณะ		งานด้าน การศึกษา		งานด้าน เทศกิจหรือ ป้องกันส ธารณภัย		งานด้าน รายได้หรือ ภาษี		งานด้าน พัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม		งานด้าน สาธารณสุข	
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D
3. การจัดลำดับ ก่อน-หลัง ใน การให้บริการ	9.50	0.57	9.41	0.51	9.42	0.53	9.44	0.72	9.20	0.83	9.37	0.51	9.66	0.57	9.12	0.61	9.34	0.77	9.23	0.59
4. การจัด สถานที่ ให้บริการ ประเภทต่างๆ	9.75	0.50	9.50	0.52	9.00	0.81	9.44	0.52	9.40	0.89	9.50	0.53	9.33	0.57	9.18	0.75	9.34	0.64	9.46	0.51
5. มีการติดตั้ง ป้ายแนะนำการ เตรียมเอกสาร เพื่อขอรับ บริการ	9.25	0.95	8.91	0.28	8.85	1.06	8.77	0.83	8.40	0.54	9.00	0.00	9.00	0.00	8.56	0.62	8.73	0.54	8.92	0.64
6. ความสะดวก ที่ได้รับจากการ บริการแต่ละ ขั้นตอน	9.50	0.57	9.25	0.62	9.42	0.78	9.55	0.72	9.20	0.44	9.25	0.46	9.33	0.57	9.18	0.65	9.47	0.59	9.30	0.48

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย(ต่อ)

ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	งานด้าน บริการ กฎหมาย		งานด้าน ทะเบียน		งานด้าน โยธา การ ขออนุญาต ปลูก สิ่งก่อสร้าง		งานด้าน สิ่งแวดล้อม และ สุขภาพ		งานด้าน การรักษา ความ สะอาดในที่ สาธารณะ		งานด้าน การศึกษา		งานด้าน เทศกิจหรือ ป้องกันส ธารณภัย		งานด้าน รายได้หรือ ภาษี		งานด้าน พัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม		งานด้าน สาธารณสุข	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
7. การจัดให้มี ตัวอย่างการ กรอก แบบฟอร์มหรือ คำร้องต่างๆ	9.25	0.95	9.00	0.60	9.14	0.69	9.11	0.60	9.00	0.70	9.12	0.35	9.33	0.57	8.81	0.54	9.34	2.14	9.15	0.68
8. ระยะเวลา ในการรอรับ บริการเป็นไป ตามเงื่อนไขที่ กำหนด	9.50	0.57	9.00	0.60	9.14	0.69	9.11	0.60	8.80	0.44	9.00	0.00	8.66	0.57	9.00	0.63	8.82	0.49	9.00	0.57
รวม	9.50	0.58	9.11	0.28	9.16	0.64	9.22	0.44	8.92	0.37	9.20	0.31	9.04	0.07	8.96	0.47	9.11	0.52	9.11	0.42
ร้อยละของ ความพึงพอใจ	95-100		95-100		95-100		95-100		90-94		95-100		95-100		90-94		95-100		95-100	

จากตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของ ส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของส่วนงานด้านบริการกฎหมายโดยรวม (\bar{X} =9.50) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (\bar{X} =9.22) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และงานด้าน การศึกษา (\bar{X} =9.20) คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.50) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน), การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ (\bar{X} =9.75) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ, การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการ ให้บริการ, ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน, ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไข ที่กำหนด (\bar{X} =9.50) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสาร เพื่อขอรับบริการ, การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ การจัดสถานที่ให้บริการประเภท ต่างๆ (\bar{X} =9.25) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านทะเบียน มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.11) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ (\bar{X} =9.50) รองลงมา คือ การจัดลำดับ ก่อน-หลัง ในการให้บริการ (\bar{X} =9.41) และลำดับถัดมา คือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน (\bar{X} =9.25)

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.16) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ, ความ สะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน (\bar{X} =9.42) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ ความยุติธรรม ในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) (\bar{X} =9.28) และลำดับถัดมา คือ การ จัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ, ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ กำหนด (\bar{X} =9.14) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.22) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน (\bar{X} =9.55) รองลงมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียม กัน), การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ, การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ (\bar{X} =9.44) มีค่าคะแนน เฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ, ระยะเวลาในการ รอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด (\bar{X} =9.11) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะมีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =8.92) คิดเป็นร้อยละ 90-94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ (\bar{X} =9.40) รองลงมา คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ, ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน (\bar{X} =9.20) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง ต่างๆ (\bar{X} =9.00)

ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.20$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ ($\bar{X}=9.50$) รองลงมา คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ($\bar{X}=9.37$) และลำดับถัดมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X}=9.25$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.04$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ($\bar{X}=9.66$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ, ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน, การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ($\bar{X}=9.33$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ($\bar{X}=9.00$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=8.96$) คิดเป็นร้อยละ 90-94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน), การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ, ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X}=9.18$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ($\bar{X}=9.12$) และลำดับถัดมา คือ ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ($\bar{X}=9.00$)

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.11$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X}=9.47$) รองลงมา คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ, การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ, การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ($\bar{X}=9.34$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ ใจความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{X}=9.08$)

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.11$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ ($\bar{X}=9.46$) รองลงมา คือ ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ($\bar{X}=9.30$) และลำดับถัดมา คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ($\bar{X}=9.23$)

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านด้านช่องทางการให้บริการ ของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย		งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		งานด้านสาธารณสุข	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	9.50	.57	9.41	0.51	9.42	0.53	9.33	0.70	9.20	0.44	9.37	0.51	9.00	0.00	9.12	0.61	9.39	0.49	9.61	0.65
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.50	0.57	9.25	0.45	9.14	0.69	8.88	0.60	9.20	0.44	9.00	0.75	8.66	0.57	8.87	0.61	9.26	0.44	9.00	0.91
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	9.25	0.95	9.08	0.51	9.14	0.89	9.00	0.70	9.00	0.70	9.12	0.64	8.66	0.57	9.12	0.80	9.17	0.49	9.07	0.75

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านด้านช่องทางการให้บริการ ของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ต่อ)

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย		งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		งานด้านสาธารณสุข	
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	10.00	0.00	9.50	0.52	9.28	0.75	9.55	0.88	9.40	0.54	9.87	0.35	9.66	0.57	9.31	0.70	9.47	0.73	9.23	0.72
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	9.50	0.57	9.25	0.75	9.42	0.53	9.44	0.52	9.00	0.70	9.25	0.46	9.00	0.00	9.37	0.61	9.34	0.64	9.30	0.48

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านด้านช่องทางการให้บริการ ของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ต่อ)

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย		งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		งานด้านสาธารณสุข	
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องรวร้องทุกข์ และการแจ้งข้อมูล	9.50	0.57	8.83	0.38	9.28	0.48	9.00	0.50	9.00	0.00	9.25	0.46	8.66	0.57	8.75	0.44	8.73	0.44	9.00	0.40

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านด้านช่องทางการให้บริการ ของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ต่อ)

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย		งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		งานด้านสาธารณสุข	
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	10.00	0.00	9.16	0.38	9.28	0.48	9.22	0.44	9.00	0.00	9.12	0.35	8.66	0.57	9.00	0.00	8.91	0.28	9.07	0.49
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	9.50	0.57	9.25	0.45	9.28	0.48	9.44	0.52	9.20	0.44	9.37	0.51	9.00	0.00	9.43	0.51	9.17	0.65	9.46	0.51
รวม	9.59	0.47	9.21	0.24	9.28	0.48	9.23	0.36	9.12	0.19	9.29	0.29	8.91	0.19	9.12	0.26	9.18	0.24	9.22	0.34
ร้อยละของความพึงพอใจ	95-100		95-100		95-100		95-100		95-100		95-100		90-94		95-100		95-100		95-100	

จากตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการของส่วนงานด้านบริการกฎหมาย โดยรวม (\bar{X} =9.59) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา (\bar{X} =9.29) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และงานด้านสาธารณสุข (\bar{X} =9.13) คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.59) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่, การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น (\bar{X} =10.00) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service), การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง, การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น, การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องรื้อร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูล, การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง (\bar{X} =9.50) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ (\bar{X} =9.25)

ด้านทะเบียน มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.21) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ (\bar{X} =9.50) รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) (\bar{X} =9.41) และลำดับถัดมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง, การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น, การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง (\bar{X} =9.25) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.28) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service), การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น (\bar{X} =9.41) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องรื้อร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูล, การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น, การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง (\bar{X} =9.28) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง, การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ (\bar{X} =9.14) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.23) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ (\bar{X} =9.55) รองลงมา คือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น, การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง (\bar{X} =9.44) และลำดับถัดมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) (\bar{X} =9.33)

ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.12) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ (\bar{X} =9.40) รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service), การติดต่อเพื่อขอใช้

บริการด้วยตนเอง, การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ($\bar{X}=9.20$) และลำดับถัดมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์, การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น, การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูล, การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น ($\bar{X}=9.00$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.29$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ ($\bar{X}=9.87$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service), การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ($\bar{X}=9.37$) และลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น, การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูล ($\bar{X}=9.25$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=8.91$) คิดเป็นร้อยละ 90-94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ ($\bar{X}=9.66$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service), การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น, การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ($\bar{X}=9.00$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง, การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์, การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูล, การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น ($\bar{X}=8.66$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.12$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ($\bar{X}=9.43$) รองลงมา คือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น ($\bar{X}=9.37$) และลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ ($\bar{X}=9.31$)

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.18$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ ($\bar{X}=9.47$) รองลงมา คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ($\bar{X}=9.39$) และลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น ($\bar{X}=9.34$)

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.22$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ($\bar{X}=9.61$) รองลงมา คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ($\bar{X}=9.46$) และลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น ($\bar{X}=9.30$)

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	งานด้าน บริการ กฎหมาย		งานด้าน ทะเบียน		งานด้าน โยธา การ ขออนุญาต ปลูก สิ่งก่อสร้าง		งานด้าน สิ่งแวดล้อม และ สุขภาพ		งานด้าน การรักษา ความ สะอาดในที่ สาธารณะ		งานด้าน การศึกษา		งานด้าน เทศกิจหรือ ป้องกันส ธารณภัย		งานด้าน รายได้หรือ ภาษี		งานด้าน พัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม		งานด้าน สาธารณสุข	
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D
1. ความรวดเร็ว ของเจ้าหน้าที่ใน การให้บริการ	9.75	0.50	9.58	0.66	9.42	0.53	9.66	0.50	9.60	0.54	9.50	0.53	9.33	0.57	9.12	0.80	9.56	0.50	9.76	0.43
2. ความพร้อมใน การให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ที่มี ต่อประชาชน ที่มาขอรับบริการ	9.50	0.57	9.33	0.49	9.42	0.78	9.44	0.72	9.00	0.70	9.37	0.51	10.00	0.00	9.06	0.57	9.26	0.68	9.69	0.48
3. ความ สามารถของ เจ้าหน้าที่ในการ ตอบกลับข้อ ซักถามให้กับ ประชาชน	9.25	0.95	8.91	0.28	9.14	0.69	9.22	0.44	8.80	0.44	8.75	0.70	9.00	0.00	8.93	0.44	8.82	0.49	9.07	0.49

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย		งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		งานด้านสาธารณสุข	
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	10.00	0.00	8.91	1.16	9.14	1.46	9.55	1.33	9.80	0.44	9.37	0.91	9.33	1.15	9.06	1.12	9.30	0.87	9.15	1.21
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	9.50	1.00	9.66	0.65	9.42	1.13	9.33	1.32	9.80	0.44	9.87	0.35	10.00	0.00	9.37	0.88	9.39	1.11	9.69	0.85
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	9.75	0.50	9.25	1.28	9.85	0.37	9.66	1.00	9.80	0.44	9.75	0.70	10.00	0.00	9.37	0.88	9.52	0.79	9.69	0.63

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย		งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		งานด้านสาธารณสุข	
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.75	0.50	9.41	0.90	9.85	0.37	9.11	1.16	9.40	0.89	9.62	0.51	9.33	1.15	9.31	0.79	9.26	1.00	9.84	0.55
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	10.00	0.00	9.83	0.38	10.00	0.00	9.44	1.01	9.40	0.89	9.37	0.74	10.00	0.00	9.43	0.72	9.43	0.78	9.53	0.87
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	9.50	0.57	8.66	0.88	9.00	0.81	9.22	0.66	8.80	0.44	9.00	0.00	9.00	0.00	9.06	0.57	9.13	0.34	9.23	0.43

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านบริการกฎหมาย		งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		งานด้านสาธารณสุข	
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	10.00	0.00	9.33	0.98	9.71	0.48	9.33	1.00	9.80	0.44	9.87	0.35	9.33	1.15	9.50	0.73	9.34	0.83	9.46	0.96
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	10.00	0.00	9.50	0.79	9.71	0.75	9.55	0.88	10.00	0.00	10.00	0.00	10.00	0.00	9.56	0.72	9.56	0.72	9.38	0.65
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.75	0.50	9.08	0.66	8.71	1.79	9.66	0.70	9.20	0.83	9.50	0.53	10.00	0.00	9.25	0.85	9.08	0.79	9.23	0.83

จากตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของส่วนงานด้านบริการกฎหมาย โดยรวม ($\bar{X}=9.72$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย ($\bar{X}=9.61$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ($\bar{X}=9.45$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.72$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ, ใจความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ, การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X}=10.00$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ, จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ, การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=9.75$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ, ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล ($\bar{X}=9.50$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านทะเบียน มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.29$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ($\bar{X}=9.83$) รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ($\bar{X}=9.66$) และลำดับถัดมา คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\bar{X}=9.58$)

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.45$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ($\bar{X}=10.00$) รองลงมา คือ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ($\bar{X}=9.85$) และลำดับถัดมา คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X}=9.71$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.43$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ, จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ, ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=9.66$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ, ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X}=9.55$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ, ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ($\bar{X}=9.44$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.45$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X}=10.00$) รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา, จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ($\bar{X}=9.80$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\bar{X}=9.60$)

ด้านการศึกษามีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.50$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X}=10.00$) รองลงมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ($\bar{X}=9.87$) และลำดับถัดมา คือ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ($\bar{X}=9.75$)

ด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.61$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ, ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา, จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ, ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ, ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ, ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=10.00$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ, ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ, การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่, การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X}=9.33$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน, ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล ($\bar{X}=9.00$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.61$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X}=9.56$) รองลงมา คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X}=9.50$) และลำดับถัดมา คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ($\bar{X}=9.43$)

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.30$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ, ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X}=9.56$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ($\bar{X}=9.52$) และลำดับถัดมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ($\bar{X}=9.39$)

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.48$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=9.84$) รองลงมา คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\bar{X}=9.76$) และลำดับถัดมา คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ, ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา, จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ($\bar{X}=9.69$) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	งานด้านบริการ กฎหมาย		งานด้าน ทะเบียน		งานด้าน โยธา การ ขออนุญาต ปลูก สิ่งก่อสร้าง		งานด้าน สิ่งแวดล้อม และ สุขภาพ		งานด้าน การรักษา ความ สะอาดในที่ สาธารณะ		งานด้าน การศึกษา		งานด้าน เทศกิจหรือ ป้องกันส าธารณภัย		งานด้าน รายได้หรือ ภาษี		งานด้าน พัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการ สังคม		งานด้าน สาธารณสุข	
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D
1. การจัดพื้นที่ และความ กว้างขวางของ พื้นที่ในการ ให้บริการ	10.00	0.00	9.33	0.77	9.85	0.37	9.44	1.01	9.60	0.54	9.50	0.53	9.00	1.00	9.75	0.44	9.56	0.72	9.61	0.50
2. การจัดสิ่ง อำนวยความสะดวก ไว้ บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.75	0.50	9.16	1.02	9.57	0.53	9.11	0.78	9.80	0.44	9.37	0.74	9.66	0.57	9.56	0.51	9.43	0.89	9.15	0.98
3. การติดป้าย แสดงจุด ให้บริการต่างๆ	9.50	0.57	9.58	0.66	9.14	1.06	9.22	1.30	9.20	0.83	8.62	1.30	8.33	2.08	9.50	0.63	9.13	1.17	8.84	1.40

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	งานด้านบริการกฎหมาย		งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		งานด้านสาธารณสุข	
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	10.00	.00	9.25	.96	9.57	.53	9.33	1.32	9.00	.70	9.12	1.35	8.66	1.52	9.62	.61	9.39	.94	9.00	1.52
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	10.00	0.00	9.66	0.65	9.57	0.78	9.77	0.66	9.60	0.54	9.87	0.35	10.00	0.00	9.87	0.34	9.69	0.87	9.92	0.27
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	9.50	1.00	9.75	0.62	10.00	0.00	9.66	1.00	9.00	1.41	9.50	0.75	10.00	0.00	9.37	0.71	9.04	1.22	9.53	0.96
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	9.50	1.00	9.58	0.79	9.57	0.78	8.88	1.69	9.00	1.41	9.25	0.88	9.66	0.57	9.25	0.93	9.00	1.16	8.76	1.48

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	งานด้านบริการกฎหมาย		งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		งานด้านสาธารณสุข	
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	9.75	0.50	9.83	0.38	9.57	0.78	10.00	0.00	10.00	0.00	9.75	0.70	9.33	1.15	9.81	0.40	9.86	0.45	9.92	0.27
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	10.00	0.00	9.91	0.28	9.71	0.75	9.77	0.66	10.00	0.00	9.75	0.70	10.00	0.00	9.68	0.60	9.78	0.59	9.92	0.27
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	10.00	0.00	9.75	0.62	10.00	0.00	9.66	0.70	9.80	0.44	9.62	0.51	9.66	0.57	9.50	0.63	9.95	0.20	9.92	0.27

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย (ต่อ)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	งานด้านบริการกฎหมาย		งานด้านทะเบียน		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ		งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ		งานด้านการศึกษา		งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม		งานด้านสาธารณสุข	
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	9.50	1.00	8.66	1.49	9.28	0.75	9.33	1.00	9.20	0.83	9.37	0.91	9.00	1.00	9.43	0.62	9.26	0.86	9.53	0.77
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	9.50	1.00	8.83	0.93	9.28	0.75	9.44	0.88	9.60	0.54	9.00	1.06	9.33	0.57	9.43	0.51	9.26	0.81	9.46	0.77

จากตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของส่วนงานเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของส่วนงานด้านบริการกฎหมาย โดยรวม (\bar{X} =9.76) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (\bar{X} =9.56) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และงานด้านรายได้หรือภาษี (\bar{X} =9.54) คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.76) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ, การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ, ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่, การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ, ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ, การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ (\bar{X} =10.00) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้, ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ (\bar{X} =9.75) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ, การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ, ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน, การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน, การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน (\bar{X} =9.50) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านทะเบียน มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.44) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ (\bar{X} =9.91) รองลงมา คือ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ, ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ (\bar{X} =9.75) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ (\bar{X} =9.66)

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.56) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ, ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ (\bar{X} =10.00) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ (\bar{X} =9.85) และลำดับถัดมา คือ การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ (\bar{X} =9.71)

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.46) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ (\bar{X} =10.00) รองลงมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่, การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ (\bar{X} =9.77) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ, ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ (\bar{X} =9.66) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.50) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่, การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ (\bar{X} =10.00) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้, ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ, การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ (\bar{X} =9.80) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ, ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่, การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน (\bar{X} =9.60) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.39) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ (\bar{X} =9.87) รองลงมา คือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่, การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ (\bar{X} =9.75) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ (\bar{X} =9.62)

ด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.41) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่, การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ, การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ (\bar{X} =10.00) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้, ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน, ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ, การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ (\bar{X} =9.66) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และลำดับถัดมา คือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่, การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน (\bar{X} =9.33) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.54) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ (\bar{X} =9.87) รองลงมา คือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ (\bar{X} =9.81) และลำดับถัดมา คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ (\bar{X} =9.75)

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.46) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ (\bar{X} =9.95) รองลงมา คือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ (\bar{X} =9.86) และลำดับถัดมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ (\bar{X} =9.69)

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.49) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่, ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่, การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ, ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ (\bar{X} =9.92) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน รองลงมา คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ (\bar{X} =9.84) และลำดับถัดมา คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ (\bar{X} =9.61)

จากตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่สาย มิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านบริการกฎหมาย โดยรวม (\bar{X} =9.64) คิดเป็นร้อยละ 95-100 รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (\bar{X} =9.36) คิดเป็นร้อยละ 95-100 และงานด้านการศึกษา (\bar{X} =9.34) คิดเป็นร้อยละ 95-100 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านบริการกฎหมาย มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.18) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =9.76) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =9.72) และลำดับถัดมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} =9.59) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =9.50) ตามลำดับ

ด้านทะเบียน มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.26) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =9.44) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =9.29) และลำดับถัดมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} =9.21) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =9.11) ตามลำดับ

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.36) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =9.56) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =9.45) และลำดับถัดมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} =9.28) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =9.16) ตามลำดับ

ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.33) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =9.46) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =9.43) และลำดับถัดมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} =9.23) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =9.22) ตามลำดับ

ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.25) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =9.50) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =9.45) และลำดับถัดมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} =9.12) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =8.92) ตามลำดับ

ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.34) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =9.50) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ (\bar{X} =9.39) และลำดับถัดมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} =9.29) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =9.20) ตามลำดับ

ด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.24) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =9.61) รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ (\bar{X} =9.41) และลำดับถัดมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =9.04) และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} =8.91) ตามลำดับ

ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} =9.22) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =9.54) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ ($\bar{X}=9.25$) และลำดับถัดมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=9.12$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=8.96$) ตามลำดับ

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.26$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=9.46$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=9.30$) และลำดับถัดมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=9.18$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=9.11$) ตามลำดับ

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X}=9.32$) คิดเป็นร้อยละ 95-100 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=9.49$) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=9.48$) และลำดับถัดมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=9.22$) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=9.11$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาในงานด้านต่างของเทศบาลตำบลแม่สายมิตรภาพ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1. งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ
- 2) ผู้รับบริการได้รับความสะดวกจากการบริการแต่ละขั้นตอน
- 3) มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ
- 4) มีความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)
- 5) มีการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ

2. งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการจัดให้มีหน่วยงานให้บริการนอกสถานที่
- 2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง
- 3) มีช่องทางการบริการอื่นๆ เพื่อขอรับบริการ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง
- 4) มีช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์
- 5) มีช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง
- 6) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ

3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 2) จำนวนของเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ
- 4) เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ
- 5) เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมและมีความสุภาพ

6) เจ้าหน้าที่ใช้วาจาหรือคำพูดที่สุภาพในการให้บริการ

4. งานด้านสิ่งแวดล้อม

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) ภายในอาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 2) มีการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ
- 3) มีห้องน้ำสะอาด และมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ
- 4) มีระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ให้บริการ
- 5) มีพื้นที่กว้างขวางสำหรับการให้บริการ
- 6) จัดจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในภาพรวม

- 1) ควรให้คำแนะนำ ชี้แจง และความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ
- 2) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึง