

ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/ ๖๗๗.๑



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๕๕ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

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

๑. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนการ ประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ ได้	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย
๑.งานด้านบริการกฎหมาย	๔.๒๐	๑๐	๔๖-๑๐๐
๒.งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๔.๑๐	๑๐	๔๖-๑๐๐
๓.งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔.๓๓	๑๐	๔๖-๑๐๐
๔.งานด้านสาธารณสุข	๔.๓๔	๑๐	๔๖-๑๐๐
รวม	๔.๒๓	๑๐	๔๖-๑๐๐

มีค่าคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ ๑๐ คะแนน

๒. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

ใส่เครื่องหมาย (√)	เกณฑ์ให้คะแนน	การบริการประชาชนใน วันหยุดราชการหรือนอกเวลา ราชการหรือออกหน่วย บริการเคลื่อนที่	เอกสารข้อมูลหลักฐาน
√	๓	ในวันหยุดราชการหรือนอก เวลาราชการ	-คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง เรื่อง แต่งตั้งผู้อยู่เวรยามและ ตรวจเวรยามป้องกันบรรเทาสาธารณภัย, เรื่องการอยู่เวรกลางคืน, เรื่องการอยู่เวรสถานที่ราชการ, เรื่องการอยู่เวรยามรักษาการณ์วัน เสาร์-อาทิตย์ ณ ศูนย์บริหารจัดการขยะฯ, เรื่องแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานในการออกเหตุฉุกเฉินของหน่วยกู้ชีพ
	๒	มีบริการให้บริการใน วันหยุดราชการ	
	๑	มีบริการให้บริการนอกเวลา ราชการ	
	๐	ไม่มีการให้บริการ	

ต่อ.../

ให้ไว้ ณ วันที่ ๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณภัทร ทิพย์ศรี)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๗๒๓๔๗๙ ต่อ ๕๐๐๐-๑

โทรสาร ๐๕๓ - ๗๒๓๔๗๘

สรุปผลการประเมิน
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
๑. เพศ		
ชาย	๕๖	๕๖.๐๐
หญิง	๔๔	๔๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๒	๒.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๙	๙.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๓	๑๓.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๑	๓๑.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๔๐	๔๐.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๔๓	๔๓.๐๐
มัธยมศึกษา	๒๙	๒๙.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑	๑.๐๐
ปริญญาตรี	๑๗	๑๗.๐๐
ปริญญาโท	๐	๐
ปริญญาเอก	๐	๐
ไม่ได้เรียน	๑๐	๑๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
๔. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๑๕.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	๑๔	๑๔.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓	๓.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๕	๕.๐๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๑๓	๑๓.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๙	๙.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๓๖	๓๖.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๒.๐๐
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๓	๓.๐๐
อื่นๆ(โปรดระบุ.....)	๐	๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๕. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖-ปัจจุบัน)		
๑ ครั้ง	๒๓	๒๓.๐๐
๒ - ๓ ครั้ง	๔๘	๔๘.๐๐
๔ - ๕ ครั้ง	๒๓	๒๓.๐๐
มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป	๖	๖.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๖. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านบริการกฎหมาย	๑๓	๑๓.๐๐
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๑๕	๑๕.๐๐
งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	๔๐	๔๐.๐๐
งานด้านสาธารณสุข	๓๒	๓๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖ โดยมีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๐ ส่วนใหญ่จบการศึกษาประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๓ อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๓๖ และตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ ๒-๓ ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๔๘ ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึงมากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๔๐

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าติง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ด้านต่าง ๆ ทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวม

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๔	๑๐	๔๖-๑๐๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๑๐	๑๐	๔๖-๑๐๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๒๘	๑๐	๔๖-๑๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๕	๑๐	๔๖-๑๐๐
รวม	๔.๒๓	๑๐	๔๖-๑๐๐

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าติง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$ = ๔.๒๓) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๔๖-๑๐๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$ = ๔.๓๕) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๔๖-๑๐๐ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$ = ๔.๒๘) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๔๖-๑๐๐ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$ = ๔.๑๔) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๔๖-๑๐๐ และ ด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$ = ๔.๑๐) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๔๖-๑๐๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ป่าติ่ง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ตามงานทั้ง ๔ งาน ในภาพรวม

ตารางที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม ๔ งาน

ส่วนงาน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ช่องทางการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	คะแนน เฉลี่ยที่ ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน เฉลี่ยที่ ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน เฉลี่ยที่ ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมินที่ ได้	คะแนน เฉลี่ยที่ ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมินที่ ได้	คะแนน เฉลี่ยที่ ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมินที่ ได้
งานด้านบริการ กฎหมาย	๙.๒๑	๑๐	๙.๐๓	๑๐	๙.๓๐	๑๐	๙.๒๕	๑๐	๙.๒๐	๑๐
งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	๙.๑๑	๑๐	๘.๘๒	๙	๙.๑๔	๑๐	๙.๓๓	๑๐	๙.๑๐	๑๐
งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน บรรเทา สาธารณภัย	๙.๐๗	๑๐	๙.๑๙	๑๐	๙.๓๐	๑๐	๙.๓๗	๑๐	๙.๓๓	๑๐
งานด้าน สาธารณสุข	๙.๓๕	๑๐	๙.๓๗	๑๐	๙.๓๙	๑๐	๙.๔๕	๑๐	๙.๓๙	๑๐

จากตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าติ่ง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านสาธารณสุข คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๓๙$) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๓๓$) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ งานด้านบริการกฎหมาย คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๒๐$) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๑๐$) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐

ตารางที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
๑. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	๙.๓๗	๑๐	๙๖-๑๐๐
๒. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๙.๐๘	๑๐	๙๖-๑๐๐
๓. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	๙.๕๐	๑๐	๙๖-๑๐๐
๔. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	๙.๑๑	๑๐	๙๖-๑๐๐
๕. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	๙.๐๓	๑๐	๙๖-๑๐๐
๖. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๙.๓๑	๑๐	๙๖-๑๐๐
๗. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	๙.๑๓	๑๐	๙๖-๑๐๐
๘. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	๘.๙๖	๙	๙๑-๙๕
รวม	๙.๑๙	๑๐	๙๖-๑๐๐

จากตารางที่ ๔ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$ = ๙.๑๙) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง การจัดลำดับก่อน-หลังในการ
ให้บริการ รองลงมา การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนของข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ ความสะดวก
ที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ การจัดสถานที่
ให้บริการประเภทต่าง ๆ ความยุติธรรมในการให้บริการ และมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อ
ขอรับบริการ ตามลำดับ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐ ส่วนระยะเวลาในการรอรับบริการ
เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด มีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๙ โดยรวมมีค่าคะแนนการประเมิน
เฉลี่ยที่ได้เท่ากับ ๙.๑๙ และมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
๑. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	๙.๒๔	๑๐	๙๖-๑๐๐
๒. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	๙.๖๘	๑๐	๙๖-๑๐๐
๓. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	๘.๘๐	๙	๙๑-๙๕
๔. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	๘.๗๘	๙	๙๑-๙๕
๕. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	๘.๒๗	๙	๙๑-๙๕
๖. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	๘.๙๒	๙	๙๑-๙๕
๗. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	๙.๖๕	๑๐	๙๖-๑๐๐
๘. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	๙.๓๔	๑๐	๙๖-๑๐๐
๙. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ☒ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ ☒ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ ☒ มีบริการนอกเวลาราชการ	๙.๒๕	๑๐	๙๖-๑๐๐
รวม	๙.๑๐	๑๐	๙๖-๑๐๐

จากตารางที่ ๕ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$ = ๙.๑๐) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง รองลงมา การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ และการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวตามลำดับ โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐ นอกนั้นมีคะแนนความพึงพอใจเท่ากันทุกข้อเท่ากับ ๙ โดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ ๙.๑๐ และมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
๑. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๙.๐๗	๑๐	๙๖-๑๐๐
๒. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	๙.๕๒	๑๐	๙๖-๑๐๐
๓. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	๙.๔๕	๑๐	๙๖-๑๐๐
๔. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	๙.๖๓	๑๐	๙๖-๑๐๐
๕. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	๙.๓๕	๑๐	๙๖-๑๐๐
๖. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	๙.๑๙	๑๐	๙๖-๑๐๐
๗. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙.๒๗	๑๐	๙๖-๑๐๐
๘. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	๙.๑๒	๑๐	๙๖-๑๐๐
๙. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	๙.๕๒	๑๐	๙๖-๑๐๐
๑๐. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙.๓๖	๑๐	๙๖-๑๐๐
๑๑. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙.๒๗	๑๐	๙๖-๑๐๐
๑๒. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๘.๖๔	๙	๙๑-๙๕
รวม	๙.๒๘	๑๐	๙๖-๑๐๐

จากตารางที่ ๖ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$ = ๙.๒๘) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ รองลงมา ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ และความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ตามลำดับ

โดยมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐ ส่วน ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๙ โดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ ๙.๒๘ และมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
๑. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	๙.๔๗	๑๐	๙๖-๑๐๐
๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้	๘.๙๐	๙	๙๑-๙๕
๓. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	๙.๓๘	๑๐	๙๖-๑๐๐
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	๙.๖๖	๑๐	๙๖-๑๐๐
๕. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	๙.๖๘	๑๐	๙๖-๑๐๐
๖. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๘.๗๘	๙	๙๑-๙๕
๗. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	๙.๓๗	๑๐	๙๖-๑๐๐
๘. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	๙.๖๗	๑๐	๙๖-๑๐๐
๙. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	๙.๖๘	๑๐	๙๖-๑๐๐
๑๐. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	๙.๘๔	๑๐	๙๖-๑๐๐
๑๑. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	๙.๕๕	๑๐	๙๖-๑๐๐
๑๒. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	๗.๗๖	๘	๘๖-๙๐
๑๓. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	๙.๘๑	๑๐	๙๖-๑๐๐
รวม	๙.๓๕	๑๐	๙๖-๑๐๐

จากตารางที่ ๗ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าตึง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$ = ๙.๓๕) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ รองลงมา การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ การ

ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ และระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน ตามลำดับ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐ ส่วนการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และการจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ ๙ และการจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน มีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ ๘ โดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้เท่ากับ ๙.๓๕ และมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ ๑๐