

ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๐๑)/ว.๒๓๐.๖



คณะกรรมการธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๙๙ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ได้รับคะแนนการประเมินความพึงพอใจ ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๔ งาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ จากการประเมินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย

โดยสามารถจำแนกผลคะแนนการประเมินตามงานได้ดังนี้

๑. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนการ ประเมินเฉลี่ย ที่ได้ ($\bar{X}$)	คะแนน เกณฑ์การ ประเมินที่ได้	คะแนนการ ประเมิน ร้อยละที่ได้	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย
๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙.๑๑	๑๐	๙๖.๔๔	๙๖-๑๐๐
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๙.๔๓	๑๐	๙๗.๗๒	๙๖-๑๐๐
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๙.๔๕	๑๐	๙๗.๘๐	๙๖-๑๐๐
๔. งานด้านสาธารณสุข	๙.๑๘	๑๐	๙๖.๗๒	๙๖-๑๐๐
รวม	๙.๓๑	๑๐	๙๗.๒๔	๙๖-๑๐๐

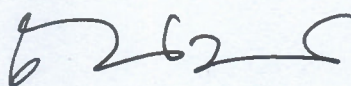
มีค่าคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ ๑๐ คะแนน

๒. การบริการประชาชนในวันการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออก
หน่วยบริการเคลื่อนที่

ใส่เครื่องหมาย (✓)	เกณฑ์ให้คะแนน	วันการบริการประชาชนใน วันหยุดราชการหรือนอก เวลาราชการหรือออกหน่วย บริการเคลื่อนที่	เอกสารข้อมูลหลักฐาน
✓	๓	ในวันหยุดราชการหรือนอก เวลาราชการ	๑) คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ที่ ๒๒๐/๒๕๖๙ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรบริการ ประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ๒) คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ที่ ๒๒๑/๒๕๖๙ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรบริการ ประชาชนประจำสถานที่ราชการ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๙ ๓) คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ที่ ๓๑๐/๒๕๖๙ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรบริการ

ใส่เครื่องหมาย (✓)	เกณฑ์ให้คะแนน	วันการบริการประชาชนใน วันหยุดราชการหรือนอก เวลาราชการหรือออกหน่วย บริการเคลื่อนที่	เอกสารข้อมูลหลักฐาน
			ประชาชนประจำสถานที่ราชการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ๔) คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ที่ ๓๑๑/๒๕๖๙ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรบริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๙ ๕) คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ที่ ๓๙๒/๒๕๖๙ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรบริการประชาชนประจำสถานที่ราชการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ๖) คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ที่ ๓๙๑/๒๕๖๙ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่อยู่เวรบริการประชาชนในช่วงพักเที่ยงและวันหยุดราชการ เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๙ ๗) ภาพถ่ายการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ของส่วนงานที่ขอรับการประเมินทั้ง ๔ งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข
	๒	มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ	
	๑	มีบริการให้บริการนอกเวลาราชการ	
	๐	ไม่มีการให้บริการ	

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๙



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณภัทร ทิพย์ศรี)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๙ ต่อ ๔๒๙๙

โทรสาร ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๘

สรุปผลการประเมิน
องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๙ สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
๑. เพศ		
ชาย	๓๖	๓๖.๐๐
หญิง	๖๔	๖๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๓	๑๓.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๕	๒๕.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๒๑	๒๑.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๑๑	๑๑.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๙	๑๙.๐๐
มัธยมศึกษา	๓๒	๓๒.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๔	๑๔.๐๐
ปริญญาตรี	๓๔	๓๔.๐๐
ปริญญาโท	๑	๑.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
ไม่ได้เรียน	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
๔. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๒.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	๑๐	๑๐.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๘	๘.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๖	๑๖.๐๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๒๗	๒๗.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๙	๑๙.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๑๗	๑๗.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๑	๑.๐๐
อื่นๆ (โปรดระบุ.....)	๐	๐.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๕. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๘-ปัจจุบัน)		
๑ ครั้ง	๒๘	๒๘.๐๐
๒ - ๓ ครั้ง	๔๐	๔๐.๐๐
๔ - ๕ ครั้ง	๑๘	๑๘.๐๐
มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป	๑๔	๑๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๖. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๔	๑๔.๐๐
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	๒๑	๒๑.๐๐
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	๓๑	๓๑.๐๐
งานด้านสาธารณสุข	๓๔	๓๔.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ อายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐ ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๘ จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่ ๒ - ๓ ครั้ง จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านสาธารณสุข จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านต่าง ๆ ทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวม

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนการประเมินร้อยละที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๙.๒๑	๑๐	๙๖.๘๔	๙๖-๑๐๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๙.๒๘	๑๐	๙๗.๑๒	๙๖-๑๐๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙.๔๐	๑๐	๙๗.๖๐	๙๖-๑๐๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙.๓๔	๑๐	๙๗.๓๖	๙๖-๑๐๐
รวม	๙.๓๑	๑๐	๙๗.๒๔	๙๖-๑๐๐

จากตารางที่ ๒ ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๓๑$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๒๔ คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๔๐$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๖๐ คะแนน รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๓๔$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๓๖ คะแนน ด้านช่องทางการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๒๘$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๑๒ คะแนน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๒๑$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๖.๘๔ คะแนน ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
รอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ตามงานทั้ง ๔ งาน ในภาพรวม

ตารางที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม ๔ งาน

ส่วนงาน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ช่องทาง การให้บริการ		เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	คะแนน เฉลี่ยที่ ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน เฉลี่ยที่ ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน เฉลี่ยที่ ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน เฉลี่ยที่ ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน เฉลี่ยที่ ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้
งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙.๐๖	๑๐	๙.๑๐	๑๐	๙.๑๘	๑๐	๙.๑๒	๑๐	๙.๑๑	๑๐
งานด้าน สิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ	๙.๓๙	๑๐	๙.๒๙	๑๐	๙.๕๙	๑๐	๙.๔๖	๑๐	๙.๔๓	๑๐
งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	๙.๓๕	๑๐	๙.๕๑	๑๐	๙.๕๐	๑๐	๙.๔๗	๑๐	๙.๔๕	๑๐
งานด้าน สาธารณสุข	๙.๐๔	๑๐	๙.๑๕	๑๐	๙.๒๙	๑๐	๙.๒๕	๑๐	๙.๑๘	๑๐

จากตารางที่ ๓ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบล
รอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อส่วนงานด้านพัฒนาชุมชน
และสวัสดิการสังคม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๔๕$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐
คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน รองลงมา คือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๔๓$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การ
ประเมิน ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน งานด้านสาธารณสุข คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๑๘$) คิดเป็น
คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน และงานด้านโยธา
การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๑๑$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-
๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนการ ประเมินเฉลี่ย ที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนน เกณฑ์การ ประเมินที่ได้	คะแนนการ ประเมิน ร้อยละที่ได้	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย
๑. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจน ข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	๙.๑๒	๑๐	๙๖.๔๘	๙๖-๑๐๐
๒. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน)	๙.๒๖	๑๐	๙๗.๐๔	๙๖-๑๐๐
๓. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการ ให้บริการ	๙.๒๕	๑๐	๙๗.๐๐	๙๖-๑๐๐
๔. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	๙.๒๕	๑๐	๙๗.๐๐	๙๖-๑๐๐
๕. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียม เอกสารเพื่อขอรับบริการ	๙.๒๒	๑๐	๙๖.๘๘	๙๖-๑๐๐
๖. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	๙.๒๙	๑๐	๙๗.๑๖	๙๖-๑๐๐
๗. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	๙.๑๓	๑๐	๙๖.๕๒	๙๖-๑๐๐
๘. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไป ตามเงื่อนไขที่กำหนด	๙.๑๘	๑๐	๙๖.๗๒	๙๖-๑๐๐
รวม	๙.๒๑	๑๐	๙๖.๘๔	๙๖-๑๐๐

จากตารางที่ ๔ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม
คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$ = ๙.๒๑) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การ
ประเมิน ได้เท่ากับ ๙๖.๘๔ คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ
ขั้นตอน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$ = ๙.๒๙) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนน
เกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๑๖ คะแนน รองลงมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับ
ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$ = ๙.๒๖) คิดเป็นคะแนนร้อยละ
เฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๐๔ คะแนน และการจัดลำดับก่อน-หลัง ใน
การให้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$ =
๙.๒๕) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๐๐ คะแนน
ตามลำดับ

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนการ ประเมินเฉลี่ย ที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนน เกณฑ์การ ประเมินที่ได้	คะแนนการ ประเมิน ร้อยละที่ได้	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย
๑. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	๙.๒๑	๑๐	๙๖.๘๔	๙๖-๑๐๐
๒. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	๙.๓๖	๑๐	๙๗.๔๔	๙๖-๑๐๐
๓. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทาง โทรศัพท์และระบบออนไลน์	๙.๓๑	๑๐	๙๗.๒๔	๙๖-๑๐๐
๔. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอก สถานที่	๙.๒๘	๑๐	๙๗.๑๒	๙๖-๑๐๐
๕. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทาง ไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	๙.๒๖	๑๐	๙๗.๐๔	๙๖-๑๐๐
๖. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และ อินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับ เรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูล ข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	๙.๒๖	๑๐	๙๗.๐๔	๙๖-๑๐๐
๗. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการ ให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และ ชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	๙.๒๕	๑๐	๙๗.๐๐	๙๖-๑๐๐
๘. การมีช่องทางการให้บริการที่ หลากหลายช่องทาง	๙.๒๗	๑๐	๙๗.๐๘	๙๖-๑๐๐
๙. การบริการประชาชนใน วันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ☒ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลา ราชการ ☒ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ ☒ มีบริการนอกเวลาราชการ	๙.๓๔	๑๐	๙๗.๓๖	๙๖-๑๐๐
รวม	๙.๒๘	๑๐	๙๗.๑๒	๙๖-๑๐๐

จากตารางที่ ๕ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๔.๒๘$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๑๒ คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๔.๓๖$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๔๔ คะแนน รองลงมา คือ การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลา ราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๔.๓๔$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๓๖ คะแนน และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๔.๓๑$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๒๔ คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
รอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนการ ประเมินเฉลี่ย ที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนน เกณฑ์การ ประเมินที่ได้	คะแนนการ ประเมินร้อยละ ที่ได้	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย
๑. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการ	๙.๓๕	๑๐	๙๗.๕๐	๙๖-๑๐๐
๒. ความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับ บริการ	๙.๓๘	๑๐	๙๗.๕๒	๙๖-๑๐๐
๓. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการ ตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	๙.๓๗	๑๐	๙๗.๔๘	๙๖-๑๐๐
๔. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการ แก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	๙.๓๒	๑๐	๙๗.๒๘	๙๖-๑๐๐
๕. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ คำแนะนำปรึกษา	๙.๓๕	๑๐	๙๗.๕๐	๙๖-๑๐๐
๖. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	๙.๓๘	๑๐	๙๗.๕๒	๙๖-๑๐๐
๗. การใช้วาจาหรือคำพูดในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙.๔๙	๑๐	๙๗.๙๖	๙๖-๑๐๐
๘. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความ มุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	๙.๔๓	๑๐	๙๗.๗๒	๙๖-๑๐๐
๙. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่ เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	๙.๓๘	๑๐	๙๗.๕๒	๙๖-๑๐๐
๑๐. การแต่งกายและความสุภาพของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๙.๔๔	๑๐	๙๗.๗๖	๙๖-๑๐๐
๑๑. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ	๙.๕๒	๑๐	๙๘.๐๘	๙๖-๑๐๐
๑๒. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติใน การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙.๔๔	๑๐	๙๗.๗๖	๙๖-๑๐๐
รวม	๙.๔๐	๑๐	๙๗.๖๐	๙๖-๑๐๐

จากตารางที่ ๖ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๔๐$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๖๐ คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๕๒$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนน เกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๘.๐๘ คะแนน รองลงมา คือ การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๔๙$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนน เกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๙๖ คะแนน และการแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๔๔$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๗๖ คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วน
ตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนการ ประเมินเฉลี่ย ที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนน เกณฑ์การ ประเมินที่ได้	คะแนนการ ประเมิน ร้อยละที่ได้	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย
๑. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของ พื้นที่ในการให้บริการ	๙.๓๖	๑๐	๙๗.๔๔	๙๖-๑๐๐
๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	๙.๓๘	๑๐	๙๗.๕๒	๙๖-๑๐๐
๓. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	๙.๓๘	๑๐	๙๗.๕๒	๙๖-๑๐๐
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการ ให้บริการด้านต่าง ๆ	๙.๒๔	๑๐	๙๖.๙๖	๙๖-๑๐๐
๕. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	๙.๔๑	๑๐	๙๗.๖๔	๙๖-๑๐๐
๖. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ ทันสมัยในการให้บริการ	๙.๓๖	๑๐	๙๗.๔๔	๙๖-๑๐๐
๗. ระบบการรักษาความปลอดภัยและ ระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	๙.๓๐	๑๐	๙๗.๒๐	๙๖-๑๐๐
๘. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายในอาคารสถานที่	๙.๔๘	๑๐	๙๗.๙๒	๙๖-๑๐๐
๙. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับ บริการ	๙.๓๕	๑๐	๙๗.๕๐	๙๖-๑๐๐
๑๐. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัด ไว้บริการ	๙.๓๕	๑๐	๙๗.๕๐	๙๖-๑๐๐
๑๑. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือ เอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	๙.๒๘	๑๐	๙๗.๑๒	๙๖-๑๐๐
๑๒. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ต ชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	๙.๒๒	๑๐	๙๖.๘๘	๙๖-๑๐๐
๑๓. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้ มาขอรับบริการ	๙.๓๔	๑๐	๙๗.๓๖	๙๖-๑๐๐
รวม	๙.๓๔	๑๐	๙๗.๓๖	๙๖-๑๐๐

จากตารางที่ ๗ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลรอบเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๓๔$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๓๖ คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๔๘$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๙๒ คะแนน รองลงมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๔๑$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๖๔ คะแนน และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X} = ๙.๓๘$) คิดเป็นคะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐ คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ ๙๗.๕๒ คะแนน ตามลำดับ