



อบต.ศรีดอนมูล
เลขที่รับ... ๑๔ ศร
วันที่ ๑๙ มิ.ย. ๒๕๖๗
เวลา ๑๕.๓๐ น.

☐ ลำไย
☐ กองคลัง
☐ กองช่าง
☐ กองการศึกษา
☐

ที่ อว๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/๑๘๗

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๕๕ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

๑๑ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งมอบรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปี ๒๕๖๗

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือแจ้งค่าคะแนนการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ ชุด
ตามมติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ งาน ๔ ด้าน
๒. รายงานฉบับสมบูรณ์ผลการประเมินความพึงพอใจ จำนวน ๑ เล่ม

ตามที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เชียงราย ได้รับเป็นหน่วยงานสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสงค์ขอรับการประเมินประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ (เงินรางวัลประจำปี) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ นั้น

บัดนี้ มหาวิทยาลัยฯ ได้ดำเนินงานเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอส่งมอบรายงานผล
การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๗ ดังแนบนี้ ทั้งนี้
ขอให้ท่านดำเนินการจ่ายชำระค่าจ้างสำรวจความพึงพอใจ ให้แก่ มทร.ล้านนา เชียงราย ก่อนวันที่ ๒๐
กันยายน ๒๕๖๗ ผ่านช่องทางการชำระเงินได้ ๒ ช่องทาง ดังนี้

๑. จ่ายผ่านเช็ค ชื่อ เบิกจ่ายเงินรายได้-บริการสังคม มทร.ล้านนา เชียงราย
๒. จ่ายผ่านบัญชีธนาคารกรุงไทย ชื่อบัญชี เบิกจ่ายเงินรายได้-บริการสังคม
มทร.ล้านนา เชียงราย เลขที่บัญชี ๕๒๒-๐-๗๔๖๕-๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณภัทร ทิพย์ศรี)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๓-๙๗๑ ต่อ ๕๐๐๐, ๕๐๐๑

โทรสาร ๐๕๓-๗๒๓-๙๗๘

ที่ อว ๐๖๕๔.๐๒(๑๐)/๑๘๗.๑



คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา
เชียงราย ๙๙ หมู่ ๑๐ ตำบลทรายขาว
อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐

หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

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

๑. ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนการ ประเมินเฉลี่ยที่ ได้ ($\bar{x}$)	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ ได้	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย
๑.งานด้านบริการกฎหมาย	๙.๖๕	๑๐	๙๖-๑๐๐
๒.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๙.๖๕	๑๐	๙๖-๑๐๐
๓.งานด้านการศึกษา	๙.๖๕	๑๐	๙๖-๑๐๐
๔.งานด้านรายได้หรือภาษี	๙.๖๕	๑๐	๙๖-๑๐๐
รวม	๙.๖๕	๑๐	๙๖-๑๐๐

มีค่าคะแนนตามเกณฑ์ประเมิน เท่ากับ ๑๐ คะแนน

**๒. การบริการประชาชนในวันการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออก
หน่วยบริการเคลื่อนที่**

ใส่เครื่องหมาย (√)	เกณฑ์ให้คะแนน	วันการบริการประชาชนใน วันหยุดราชการหรือนอก เวลาราชการหรือออกหน่วย บริการเคลื่อนที่	เอกสารข้อมูลหลักฐาน
√	๓	ในวันหยุดราชการหรือนอก เวลาราชการ	- คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล ที่ ๒๖๘/๒๕๖๗ เรื่อง การ อยู่เวรบริการประชาชนและรักษาสถานที่ราชการในช่วงเวลากลางคืน - คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล ที่ ๒๖๙/๒๕๖๗ เรื่อง การ อยู่เวรบริการประชาชนในวันหยุดราชการ
	๒	มีบริการให้บริการใน วันหยุดราชการ	
	๑	มีบริการให้บริการนอกเวลา ราชการ	
	๐	ไม่มีการให้บริการ	

ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณภัทร ทิพย์ศรี)

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์

โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๙ ต่อ ๕๐๐๐-๑

โทรสาร ๐๕๓ - ๗๒๓๙๗๘

สรุปผลการประเมิน
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ สามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	๔๓.๐๐
หญิง	๕๗	๕๗.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๐	๐.๐๐
๒๑ - ๓๐ ปี	๕	๕.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๓	๔๓.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๗	๑๗.๐๐
มากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๕	๕.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๓๗	๓๗.๐๐
มัธยมศึกษา	๒๗	๒๗.๐๐
อนุปริญญา/เทียบเท่า	๑๐	๑๐.๐๐
ปริญญาตรี	๑๖	๑๖.๐๐
ปริญญาโท	๒	๒.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
ไม่ได้เรียน	๘	๘.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มารับบริการ	f	%
๔. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	๓	๓.๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔	๔.๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๖	๖.๐
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	๒๗	๒๗.๐
รับจ้างทั่วไป	๑๘	๑๘.๐
เกษตรกร/ประมง	๓๙	๓๙.๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๓	๓.๐
อื่นๆ(โปรดระบุ.....)	๐	๐.๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๕. ความถี่ในการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๖-ปัจจุบัน)		
๑ ครั้ง	๓๖	๓๖.๐๐
๒ - ๓ ครั้ง	๔๔	๔๔.๐๐
๔ - ๕ ครั้ง	๑๘	๑๘.๐๐
มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป	๒	๒.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐
๖. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านบริการกฎหมาย	๑๓	๑๓.๐๐
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๑๕	๑๕.๐๐
งานด้านการศึกษา	๓๓	๓๓.๐๐
งานด้านรายได้หรือภาษี	๓๙	๓๙.๐๐
รวม	๑๐๐	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗ โดยมีอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ ๔๓ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๗ อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๓๙ และตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ ๒ - ๓ ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๔๔ ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบล ศรีดอนมูล มากที่สุดจะเป็นส่วน งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๓๙

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน เชียงราย จังหวัดเชียงราย ด้านต่าง ๆ ทั้ง ๔ ด้าน ในภาพรวม

ตารางที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๖	๔๖-๑๐๐	๑๐
ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๓	๔๖-๑๐๐	๑๐
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๖๖	๔๖-๑๐๐	๑๐
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๕	๔๖-๑๐๐	๑๐
รวม	๔.๖๕	๔๖-๑๐๐	๑๐

จากตารางที่ ๒ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้
($\bar{X}$ = ๔.๖๕) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๔๖-๑๐๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$ = ๔.๖๖) รองลงมา ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$ = ๔.๖๕) ด้านช่องทางการ
ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$ = ๔.๖๕) ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ตามงานทั้ง ๔ งาน ในภาพรวม

ตารางที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานที่ให้บริการในภาพรวม ๔ งาน

ส่วนงาน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ									
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ		ช่องทางการ ให้บริการ		เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ		สิ่งอำนวยความสะดวก		ภาพรวม	
	คะแนน เฉลี่ยที่ ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมินที่ ได้	คะแนน เฉลี่ยที่ ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน เฉลี่ย ที่ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน เฉลี่ยที่ ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้	คะแนน เฉลี่ยที่ ได้	คะแนน เกณฑ์ ประเมิน ที่ได้
งานด้านบริการ กฎหมาย	๙.๖๖	๑๐	๙.๖๒	๑๐	๙.๖๖	๑๐	๙.๖๕	๑๐	๙.๖๕	๑๐
งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	๙.๖๖	๑๐	๙.๖๓	๑๐	๙.๖๖	๑๐	๙.๖๔	๑๐	๙.๖๕	๑๐
งานด้าน การศึกษา	๙.๖๖	๑๐	๙.๖๓	๑๐	๙.๖๕	๑๐	๙.๖๕	๑๐	๙.๖๕	๑๐
งานด้านรายได้ หรือภาษี	๙.๖๗	๑๐	๙.๖๔	๑๐	๙.๖๖	๑๐	๙.๖๕	๑๐	๙.๖๕	๑๐

จากตารางที่ ๓ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนองค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน เชียงรายจังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความ
พึงพอใจต่อส่วนงานงานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา
งานด้านรายได้หรือภาษี คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{X}$ = ๙.๖๕) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ
๑๐ คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนการ ประเมินเฉลี่ยที่ ได้ ($\bar{X}$)	คะแนนเกณฑ์การ ประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย
๑. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูล และขั้นตอนในการขอรับบริการ	๙.๖๗	๑๐	๙๖-๑๐๐
๒. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียม กัน)	๙.๗๐	๑๐	๙๖-๑๐๐
๓. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	๙.๖๙	๑๐	๙๖-๑๐๐
๔. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	๙.๗๓	๑๐	๙๖-๑๐๐
๕. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสาร เพื่อขอรับบริการ	๙.๖๔	๑๐	๙๖-๑๐๐
๖. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละ ขั้นตอน	๙.๕๕	๙	๙๖-๑๐๐
๗. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้องต่างๆ	๙.๖๔	๑๐	๙๖-๑๐๐
๘. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตาม เงื่อนไขที่กำหนด	๙.๖๗	๑๐	๙๖-๑๐๐
รวม	๙.๖๖	๑๐	๙๖-๑๐๐

จากตารางที่ ๔ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่าคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้
($\bar{X}$ = ๙.๖๖) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความ
พึงพอใจมากที่สุด คือการจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ และการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม
หรือคำร้องต่าง ๆ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๙.๗๓) การประเมินที่ได้ ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
๑. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	๙.๖๘	๑๐	๙๖-๑๐๐
๒. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	๙.๕๖	๙	๙๖-๑๐๐
๓. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	๙.๖๕	๑๐	๙๖-๑๐๐
๔. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	๙.๖๗	๑๐	๙๖-๑๐๐
๕. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	๙.๖๓	๑๐	๙๖-๑๐๐
๖. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	๙.๗๐	๑๐	๙๖-๑๐๐
๗. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	๙.๖๕	๑๐	๙๖-๑๐๐
๘. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	๙.๕๖	๙	๙๖-๑๐๐
๙. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ☒ ในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ ☒ มีบริการให้บริการในวันหยุดราชการ ☒ มีบริการนอกเวลาราชการ	๙.๖๒	๑๐	๙๖-๑๐๐
รวม	๙.๖๓	๑๐	๙๖-๑๐๐

จากตารางที่ ๕ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$ = ๙.๖๓) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น มีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{x}$ = ๙.๗๐) การประเมินที่ได้ ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๖ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
๑. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๙.๖๘	๑๐	๙๖-๑๐๐
๒. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	๙.๖๘	๑๐	๙๖-๑๐๐
๓. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	๙.๖๖	๑๐	๙๖-๑๐๐
๔. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	๙.๗๑	๑๐	๙๖-๑๐๐
๕. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	๙.๖๘	๑๐	๙๖-๑๐๐
๖. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	๙.๗๑	๑๐	๙๖-๑๐๐
๗. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙.๕๕	๙	๙๖-๑๐๐
๘. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	๙.๖๓	๑๐	๙๖-๑๐๐
๙. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	๙.๗๐	๑๐	๙๖-๑๐๐
๑๐. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๙.๖๕	๑๐	๙๖-๑๐๐
๑๑. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	๙.๕๙	๙	๙๖-๑๐๐
๑๒. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๙.๖๘	๑๐	๙๖-๑๐๐
รวม	๙.๖๖	๑๐	๙๖-๑๐๐

จากตารางที่ ๖ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$ = ๙.๖๖) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ และจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{x}$ = ๙.๗๑) การประเมินที่ได้ ๑๐ คะแนน

ตารางที่ ๗ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$)	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย
๑. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	๙.๗๓	๑๐	๙๖-๑๐๐
๒. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้	๙.๖๕	๑๐	๙๖-๑๐๐
๓. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	๙.๖๕	๑๐	๙๖-๑๐๐
๔. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	๙.๕๕	๙	๙๖-๑๐๐
๕. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	๙.๖๘	๑๐	๙๖-๑๐๐
๖. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๙.๖๖	๑๐	๙๖-๑๐๐
๗. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	๙.๗๒	๑๐	๙๖-๑๐๐
๘. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	๙.๖๖	๑๐	๙๖-๑๐๐
๙. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	๙.๗๐	๑๐	๙๖-๑๐๐
๑๐. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	๙.๖๔	๑๐	๙๖-๑๐๐
๑๑. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	๙.๕๗	๙	๙๖-๑๐๐
๑๒. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	๙.๕๙	๙	๙๖-๑๐๐
๑๓. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	๙.๖๘	๑๐	๙๖-๑๐๐
รวม	๙.๖๕	๑๐	๙๖-๑๐๐

จากตารางที่ ๗ ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีดอนมูล อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย พบว่ามีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ ($\bar{x}$ = ๙.๖๕) คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ ๑๐ คะแนน คะแนนร้อยละเฉลี่ย ๙๖-๑๐๐

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ มีคะแนนประเมินเฉลี่ย ($\bar{x}$ = ๙.๗๓) การประเมินที่ได้ ๑๐ คะแนน