

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย**

**ตารางที่ 4.1** ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	41	41.00
หญิง	59	59.00
<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 21 ปี	13	13.00
21 – 30 ปี	12	12.00
31 – 40 ปี	19	19.00
41 – 50 ปี	33	33.00
51 – 60 ปี	15	15.00
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	8	8.00
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	23	23.00
มัธยมศึกษา	40	40.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	7	7.00
ปริญญาตรี	25	25.00
ปริญญาโท	5	5.00
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	-	-

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
<b>4. อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	8.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	7	7.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	11	11.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	4	4.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	17	17.00
รับจ้างทั่วไป	12	12.00
เกษตรกร/ประมง	23	23.00
นักเรียน/นักศึกษา	18	18.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	-	-
อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....	-	-
<b>5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)</b>		
1 ครั้ง	10	10.00
2 – 3 ครั้ง	40	40.00
4 – 5 ครั้ง	42	42.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	8	8.00
<b>6. ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b>		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	29	29.00
งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ	22	22.00
งานด้านการศึกษา	26	26.00
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข	23	23.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 33 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 40 อาชีพส่วนใหญ่คือ เกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 23 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 4-5 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 42 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ 29

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัด เชียงราย**

**ตารางที่ 4.2** ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัด เชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96 - 100	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	96 - 100	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96 - 100	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96 - 100	10
<b>รวม</b>	<b>96 - 100</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัด เชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

**ตารางที่ 4.3** ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัด เชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์ การประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับ บริการ	96 - 100	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)	96 - 100	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	96 - 100	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	91 - 95	9
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	91 - 95	9
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96 - 100	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	91 - 95	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	96 - 100	10
<b>รวม</b>	<b>96 - 100</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อ เท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ และการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือ คำร้องต่างๆ โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

**ตารางที่ 4.4** ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	96 – 100	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	96 – 100	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	91 – 95	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	96 – 100	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	91 – 95	9
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการ ให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ของท้องถิ่น เป็นต้น	91 – 95	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การ บริการนอกสถานที่และข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น	96 – 100	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	96 – 100	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	96 – 100	10
<b>รวม</b>	<b>91 – 95</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านช่องทางการให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร และจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น เป็นต้น โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

**ตารางที่ 4.5** ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	96 – 100	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	91 – 95	9
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	96 – 100	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	96 – 100	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	96 – 100	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	96 – 100	10
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96 – 100	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	96 – 100	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	91 – 95	9

10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96 – 100	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96 – 100	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96 – 100	10
<b>รวม</b>	<b>96 – 100</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้านความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ และทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

**ตารางที่ 4.6** ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	91 – 95	9
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	96 – 100	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	96 – 100	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	96 – 100	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	96 – 100	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	91 – 95	9
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	96 – 100	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	96 – 100	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	96 – 100	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	96 – 100	10

11. การจัดทำมีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	96 – 100	10
12. การจัดทำมีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	91 – 95	9
13. การจัดทำมีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	96 – 100	10
<b>รวม</b>	<b>96 – 100</b>	<b>10</b>

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก* ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 ยกเว้นด้าน การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ การจัดทำมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และการจัดทำมีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 9

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความ พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัด เชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 งาน ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	91 – 95	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	96 – 100	96 – 100	91 – 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	9
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	96 – 100	96 – 100	91 – 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	91 – 95	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10



จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมใน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 ยกเว้นงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง เท่ากับ 9 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 91-95

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษา ความสะอาดใน พื้นที่สาธารณะ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านเทศกิจ หรือป้องกัน สาธารณภัย
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	91 – 95	91 – 95	91 – 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	91 – 95	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	91 – 95	91 – 95	91 – 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละ 96-100

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	96 – 100	96 – 100	91 – 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	9
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	96 – 100	96 – 100	91 – 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	9
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะ	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	91 – 95	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	91 – 95	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านการรักษา ความสะอาดใน พื้นที่สาธารณะ	งานด้าน การศึกษา	งานด้านเทศกิจหรือ ป้องกันสาธารณสุข
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
2. การจัดสิ่งแวดล้อมสะอาดไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	91 – 95	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	10	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	91 – 95	96 – 100	91 – 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	9
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านการ รักษาความ สะอาดในพื้นที่ สาธารณะ	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทศกิจหรือ ป้องกันสาธารณสุข
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ ความรู้แก่ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	91 – 95	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	10	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	91 – 95	91 – 95	91 – 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 – 95	91 – 95	91 – 95	91 – 95
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 – 100	96 – 100	96 – 100	96 – 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10



จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก* ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งาน ได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้าน *สิ่งอำนวยความสะดวก* เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทุกด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจ		งานด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	งานด้านการ รักษาความ สะอาดในพื้นที่ สาธารณะ	งานด้านการศึกษา	งานด้านเทคนิคหรือ ป้องกันสาธารณภัย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91 - 95	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96 - 100	96 - 100	96 - 100	96 - 100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในภาพรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในภาพรวมเท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ตอบสนองความต้องการของผู้มาขอรับบริการ

### 1.งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

#### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ
- 2) การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ
- 3) มีความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

#### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรมีการติดตั้งป้ายเพิ่มเติมให้ทั่วบริเวณภายในองค์กร และเป็นจุดตั้งป้ายที่สังเกตได้ง่าย
- 2) ควรจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในการมารับบริการ

### 2.งานด้านช่องทางการให้บริการ

#### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการออกหน่วยนอกสถานที่ประจำทุกปี เพื่อคอยบริการประชาชนโดยตรง
- 2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานเคลื่อนที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ขอรับบริการ

เพื่อทำให้สะดวกและรวดเร็ว

#### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรมีการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องรารร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น
- 2) ควรมีการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น

### 3.งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- 2) มีจำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการเพียงพอต่อผู้เข้ารับบริการงานด้านต่างๆ
- 3) เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษา ตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน

รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ

### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) เจ้าหน้าที่ควรความพร้อมในการให้บริการของที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ
- 2) ควรมีระบบค้นหาข้อมูลรายละเอียดแจ้งข้อมูลขององค์กรให้มากขึ้น
- 3) ควรจัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในช่วงพักเที่ยง ไว้คอยให้การให้บริการจากประชาชน

## 4.งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน
- 2) ภายในอาคารสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย
- 3) มีการติดตั้งป้ายการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ

### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนาในภาพรวม

- 1) ควรขยายพื้นที่ห้องรับรองผู้มาขอรับบริการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อรองรับประชาชนจำนวนมาก
- 2) ควรมีการจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชนตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป