

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอกพาน จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	41	41.00
หญิง	59	59.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	1	1.00
21 – 30 ปี	13	13.00
31 – 40 ปี	36	36.00
41 – 50 ปี	17	17.00
51 – 60 ปี	15	15.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	18	18.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	24	24.00
มัธยมศึกษา	33	33.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	13	13.00
ปริญญาตรี	28	28.00
ไม่ได้เรียน	2	2.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	3.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	11	11.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	9	9.00
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	13	13.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	17	17.00
รับจ้างทั่วไป	26	26.00
เกษตรกร/ประมง	17	1.00
นักเรียน/นักศึกษา	1	1.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	1	1.00
อื่นๆ	2	2.00
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	33	33.00
2 – 3 ครั้ง	54	54.00
4 – 5 ครั้ง	5	5.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	8	8.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	19	19.00
งานด้านการศึกษา	23	23.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	34	34.00
งานด้านสาธารณสุข	24	24.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 อยู่ระหว่างอายุ 31-40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 ความถี่ในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการโดยส่วนใหญ่ มาขอรับบริการ 2 – 3 ครั้ง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 ส่วนงานที่ติดต่อขอใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย คือ งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนร้อยละ เฉลี่ย	คะแนนการ ประเมิน เฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	คะแนน เกณฑ์การ ประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	96-100	9.23	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	96-100	9.36	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96-100	9.33	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96-100	9.36	10
รวม	96-100	9.32	10

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} = 9.32) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (\bar{X} = 9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 9.33) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 9.23) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	96-100	9.47	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	96-100	9.47	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	96-100	9.60	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	96-100	9.21	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	96-100	9.23	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	96-100	9.15	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	91-95	8.86	9
8. ระยะเวลาในการขอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	91-95	8.86	9
รวม	96-100	9.23	10

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.23$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ($\bar{X} = 9.60$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ และความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 9.47$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และมีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.23$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	96-100	9.02	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	96-100	9.25	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	96-100	9.36	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	96-100	9.63	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	96-100	9.54	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	96-100	9.47	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	96-100	9.35	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	96-100	9.45	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	96-100	9.21	10
รวม	96-100	9.36	10

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} = 9.36) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ (\bar{X} = 9.63) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น (\bar{X} = 9.54) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น (\bar{X} = 9.47) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	96-100	9.24	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	96-100	9.49	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	96-100	9.36	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	96-100	9.30	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	96-100	9.32	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	96-100	9.14	10
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	9.06	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	96-100	9.36	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	96-100	9.27	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96-100	9.39	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	96-100	9.48	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	96-100	9.54	10
รวม	96-100	9.33	10

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม (\bar{X} = 9.33) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (\bar{X} = 9.54) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ (\bar{X} = 9.49) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และความมีมนุษยสัมพันธ์ของ

เจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 9.48$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้ (\bar{X})	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	96-100	9.55	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้	96-100	9.11	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	96-100	9.25	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	96-100	9.43	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	96-100	9.46	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	96-100	9.44	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	96-100	9.35	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	96-100	9.22	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	96-100	9.57	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	96-100	9.29	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	96-100	9.16	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	96-100	9.28	10
13. การจัดให้มีจุดบริการนำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	96-100	9.64	10
รวม	96-100	9.36	10

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.36$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่ คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.64$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 9.57$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 9.55$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้ง 4 งาน ของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน สาธารณสุข
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.42	9.43	9.25	9.83
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.45	9.26	9.50	9.64
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.29	9.56	9.57	9.93
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.15	9.17	9.23	9.26
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.19	9.24	9.24	9.26
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน สาธารณสุข
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	91-95	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.24	8.94	9.21	9.18
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	9	10	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	91-95	91-95
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	8.77	8.68	8.97	8.97
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	9	9
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่ กำหนด	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	96-100	91-95
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	8.87	8.55	9.06	8.89
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	10	9
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.17	9.10	9.25	9.37
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้งหมด 4 งาน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ของส่วนงานด้านสาธารณสุข โดยรวม ($\bar{X} = 9.37$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 9.25$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 9.17$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.17$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{X} = 9.45$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.42$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ($\bar{X} = 9.29$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.10$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ($\bar{X} = 9.56$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.43$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{X} = 9.26$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.25$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ($\bar{X} = 9.57$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{X} = 9.50$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.25$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.37$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ ($\bar{X} = 9.93$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและ

ขั้นตอนในการขอรับบริการ ($\bar{x} = 9.83$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ($\bar{x} = 9.64$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน สาธารณสุข
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	91-95	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	8.86	8.96	9.07	9.13
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	9	10	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.42	9.22	9.18	9.25
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.47	9.26	9.35	9.37
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.84	9.68	9.47	9.63
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.58	9.57	9.43	9.63
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.47	9.52	9.38	9.54
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน สาธารณสุข
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.42	9.17	9.41	9.37
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.63	9.35	9.53	9.29
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลา ราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.16	9.27	9.21	9.21
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.43	9.33	9.34	9.38
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้งหมด 4 งาน ในด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ ของส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวม ($\bar{X} = 9.43$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 9.38$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 9.34$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.43$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 9.84$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 9.63$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น ($\bar{X} = 9.58$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.33$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 9.68$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 9.57$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น ($\bar{X} = 9.52$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.34$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง ($\bar{X} = 9.53$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ ($\bar{X} = 9.47$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น ($\bar{X} = 9.43$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.38$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ และการจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 9.63$) คิด

เป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น ($\bar{X} = 9.54$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์ และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 9.37$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน สาธารณสุข
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.42	9.14	9.24	9.21
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อ ประชาชนที่มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.53	9.62	9.48	9.36
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถาม ให้กับประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.53	9.36	9.36	9.24
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ ขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.37	9.32	9.36	9.16
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.51	9.17	9.47	9.09
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน สาธารณสุข
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.32	9.13	9.02	9.18
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	8.91	9.04	9.08	9.18
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.23	9.57	9.29	9.39
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.13	9.35	9.11	9.55
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.18	9.49	9.35	9.51
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.58	9.50	9.49	9.37
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน สาธารณสุข
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.95	9.54	9.43	9.36
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.39	9.35	9.31	9.30
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้งหมด 4 งาน ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวม ($\bar{X} = 9.39$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านการศึกษา ($\bar{X} = 9.35$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 9.31$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.39$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 9.95$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 9.58$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 9.53$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.35$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.62$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 9.57$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 9.54$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.31$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 9.49$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.48$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา ($\bar{X} = 9.47$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.30$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึง

พอใจทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล ($\bar{X} = 9.55$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 9.51$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 9.39$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน สาธารณสุข
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการ ให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.68	9.36	9.56	9.60
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.05	9.23	9.03	9.15
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.42	9.18	9.09	9.40
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.32	9.54	9.37	9.51
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.37	9.53	9.53	9.38
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน สาธารณสุข
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.42	9.73	9.18	9.54
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	91-95	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.74	9.73	8.94	9.25
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.16	9.62	9.06	9.13
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.37	9.65	9.47	9.78
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.16	9.35	9.41	9.17
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	91-95
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.26	9.13	9.32	8.85
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	9

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้ หรือภาษี	งานด้าน สาธารณสุข
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.32	9.30	9.41	9.02
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.47	9.70	9.65	9.69
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนการประเมินเฉลี่ยที่ได้	9.36	9.47	9.31	9.34
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงานทั้งหมด 4 งาน ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของส่วนงานด้านการศึกษา โดยรวม ($\bar{X} = 9.47$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ($\bar{X} = 9.36$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน และงานด้านสาธารณสุข ($\bar{X} = 9.34$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน รายละเอียด ดังนี้

ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.36$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน ($\bar{X} = 9.74$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 9.68$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.47$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.47$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 9.73$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.70$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 9.65$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.31$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.65$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 9.56$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ ($\bar{X} = 9.53$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจโดยรวม ($\bar{X} = 9.34$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 9.78$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน รองลงมา คือ การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้

มาขอรับบริการ ($\bar{X} = 9.69$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน ลำดับถัดมา คือ การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 9.60$) คิดเป็นร้อยละ 96-100 คิดตามคะแนนเกณฑ์การประเมิน ได้เท่ากับ 10 คะแนน

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาในงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันติสุข อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

1. งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ
- 2) มีการติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูล และขั้นตอนในการขอรับบริการ
- 3) มีความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)
- 4) มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ในการขอรับบริการ
- 2) ควรมีระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด
- 3) ควรให้ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

2. งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) จัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่
- 2) จัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น
- 3) จัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรมีการจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
- 2) ควรมีช่องทางการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง

3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการอย่างเหมาะสม
- 2) ควรมีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้เพียงพอในการให้บริการ
- 3) ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการ

4. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**จุดเด่นของการให้บริการ**

- 1) มีการจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ
- 2) มีการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ
- 3) มีการจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้
- 2) ควรมีการจัดสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน