

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการของตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	55	55.00
หญิง	45	45.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	4	4.00
21 – 30 ปี	16	16.00
31 – 40 ปี	34	34.00
41 – 50 ปี	29	29.00
51 – 60 ปี	17	17.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	-	-
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	15	15.00
มัธยมศึกษา	34	34.00
อนุปริญญา/เทียบเท่า	28	28.00
ปริญญาตรี	23	23.00
ปริญญาโท	-	-
ปริญญาเอก	-	-
ไม่ได้เรียน	-	-

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	7.00
ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ	8	8.00
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	-	-
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	11	11.00
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	25	25.00
รับจ้างทั่วไป	21	21.00
เกษตรกร/ประมง	11	11.00
นักเรียน/นักศึกษา	10	10.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	7	7.00
อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-	-
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	46	46.00
2 – 3 ครั้ง	45	45.00
4 - 5 ครั้ง	4	4.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	5	5.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	8	8.00
งานด้านการศึกษา	20	20.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	54	54.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	18	18.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55 โดยมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 34 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34 อาชีพส่วนใหญ่คือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 25 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 46 ส่วนงานที่มาติดต่อขอใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ มากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 54

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	9.46	96-100	10
ด้านช่องทางการให้บริการ	9.44	96-100	10
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.48	96-100	10
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	9.52	96-100	10

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนน เกณฑ์การ ประเมินที่ได้
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการ ขอรับบริการ	9.17	96-100	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมี ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	9.21	96-100	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	9.57	96-100	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	9.49	96-100	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	9.38	96-100	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	9.55	96-100	10
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	9.68	96-100	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	9.65	96-100	10
รวม	9.46	96-100	10

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อ เท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	9.05	96-100	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.31	96-100	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	9.42	96-100	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	9.37	96-100	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	9.33	96-100	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	9.64	96-100	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	9.53	96-100	10
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	9.56	96-100	10
9.การบริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือนอกเวลา ราชการหรือหน่วยบริการเคลื่อนที่	9.82	96-100	10
รวม	9.44	96-100	10

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมี คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความ พึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.27	96-100	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	9.34	96-100	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	9.53	96-100	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	9.56	96-100	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	9.61	96-100	10
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	9.53	96-100	10
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.52	96-100	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	9.54	96-100	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	9.51	96-100	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.44	96-100	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.41	96-100	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.59	96-100	10
รวม	9.48	96-100	10

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากับ 10 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	9.41	96-100	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.64	96-100	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	9.55	96-100	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	9.56	96-100	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	9.64	96-100	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	9.62	96-100	10
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	9.40	96-100	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	9.47	96-100	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	9.41	96-100	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	9.67	96-100	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	9.43	96-100	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	9.46	96-100	10
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	9.56	96-100	10
รวม	9.52	96-100	10

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ระดับความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากับ 10 โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้าน โยธา	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้าน พัฒนาชุมชน
1.การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	$\bar{X}$	8.75	9.85	9.00	9.11
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	91-95	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	9	10	10	10
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	$\bar{X}$	9.25	9.40	9.12	9.22
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	$\bar{X}$	9.25	9.85	9.46	9.72
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ	$\bar{X}$	9.00	9.70	9.46	9.55
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	$\bar{X}$	9.25	9.55	9.37	9.27
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	$\bar{X}$	9.00	9.85	9.37	10.00
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		งานด้าน โยธา	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ หรือภาษี	งานด้าน พัฒนาชุมชน
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ	$\bar{X}$	10.00	9.85	9.65	9.44
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	$\bar{X}$	9.38	9.85	9.61	9.67
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	$\bar{X}$	9.23	9.74	9.38	9.50
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ และภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชน
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	$\bar{X}$	9.60	9.15	8.95	9.06
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	91-95	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	9	10
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	$\bar{X}$	9.62	9.35	9.18	9.50
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	$\bar{X}$	9.25	9.85	9.35	9.22
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	$\bar{X}$	9.88	10.00	9.26	9.22
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	$\bar{X}$	8.63	9.50	9.28	9.61
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราວร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	$\bar{X}$	9.63	10.00	9.54	9.56
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	$\bar{X}$	9.38	9.65	9.50	9.56
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านช่องทางการให้บริการ		งานด้านโยธา	งานด้าน การศึกษา	งานด้านรายได้ และภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชน
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	$\bar{X}$	9.25	9.70	9.46	9.83
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออก หน่วยบริการเคลื่อนที่	$\bar{X}$	9.63	10.00	9.78	9.83
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	$\bar{X}$	9.32	9.69	9.36	9.49
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

หมายเหตุ คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ ที่ 807/2564 เรื่องให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลา, คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ ที่ 480/2565 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่บริการประชาชนและเวรยามรักษาสถานที่ราชการ, คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ ที่ 481/2565 เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่บริการประชาชนช่วงพักเที่ยง

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้าน
ช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจ
โดยรวมในด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของ
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัด เชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน โยธา	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้และภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชน
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	$\bar{X}$	9.63	9.75	9.02	9.33
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	$\bar{X}$	9.00	9.50	9.30	9.44
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	$\bar{X}$	9.63	9.50	9.54	9.50
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	$\bar{X}$	9.75	9.70	9.44	9.67
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	$\bar{X}$	9.63	9.60	9.48	10.00
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6.จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	$\bar{X}$	9.25	10.00	9.29	9.56
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		งานด้าน โยธา	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้และภาษี	งานด้านพัฒนา ชุมชน
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	9.25	9.30	9.57	9.72
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	$\bar{X}$	9.63	9.60	9.56	9.39
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	$\bar{X}$	9.62	9.70	9.41	9.56
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	$\bar{X}$	9.25	9.50	9.46	9.39
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	$\bar{X}$	9.25	9.45	9.52	9.11
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	10.00	9.50	9.54	9.67
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	$\bar{X}$	9.49	9.59	9.44	9.53
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้าน *เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวมตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้าน โยธา	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้และภาษี	งานด้าน พัฒนาชุมชน
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	$\bar{X}$	9.38	9.65	9.24	9.67
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	$\bar{X}$	9.63	10.00	9.39	10.00
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ	$\bar{X}$	9.38	9.85	9.41	9.72
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ	$\bar{X}$	10.00	9.70	9.39	9.72
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	$\bar{X}$	10.00	9.60	9.57	9.72
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	$\bar{X}$	9.25	9.85	9.46	10.00
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		งานด้าน โยธา	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้และภาษี	งานด้าน พัฒนาชุมชน
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	$\bar{X}$	9.75	9.40	9.44	9.11
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	$\bar{X}$	9.63	9.75	9.33	9.50
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	$\bar{X}$	9.38	9.25	9.52	9.28
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	$\bar{X}$	9.25	9.70	9.67	9.83
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	$\bar{X}$	10.00	9.25	9.43	9.39
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	$\bar{X}$	9.25	9.70	9.52	9.11
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก		งานด้าน โยธา	งานด้าน การศึกษา	งานด้าน รายได้และภาษี	งานด้าน พัฒนาชุมชน
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	$\bar{x}$	9.25	9.70	9.50	9.72
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10
รวม	$\bar{x}$	9.55	9.65	9.45	9.60
	คะแนนร้อยละเฉลี่ย	96-100	96-100	96-100	96-100
	คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้	10	10	10	10

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาในงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

1. งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

คือ มีการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ

และมีระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

คือ การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนของข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)

2. งานด้านช่องทางการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

คือ การบริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือนอกเวลาราชการหรือหน่วยบริการเคลื่อนที่ และการจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

คือ การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) และการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง

3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษาและความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

คือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ

4. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จุดเด่นของการให้บริการ

คือ ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่

จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

คือ ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ และการจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ