

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย (N=100)

รายการ	f	%
1. เพศ		
ชาย	57	57.00
หญิง	43	43.00
2. อายุ		
21 – 30 ปี	5	5.00
31 – 40 ปี	4	4.00
41 – 50 ปี	22	22.00
51 – 60 ปี	28	28.00
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	41	41.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	68	68.00
มัธยมศึกษา	23	23.00
ปริญญาตรี	9	9.00

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	f	%
4. อาชีพ		
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	26	26.00
รับจ้างทั่วไป	42	42.00
เกษตรกร/ประมง	28	28.00
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4	4.00
5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)		
1 ครั้ง	50	50.00
2 - 3 ครั้ง	16	16.00
4 - 5 ครั้ง	15	15.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	19	19.00
6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
งานด้านทะเบียน	16	16.00
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	3	3.00
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	3	3.00
งานด้านการศึกษา	7	7.00
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข	3	3.00
งานด้านรายได้หรือภาษี	32	32.00
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	20	20.00
งานด้านสาธารณสุข	14	14.00
งานด้านอื่นๆเช่น ประชุม, อบรม	2	2.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 เป็นต้นมา) เป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.00 สำหรับช่วงอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 60 ปี ขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.00 รองลงมาคือช่วงอายุ 51-60 ปี และ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.00 และ 22.00 ตามลำดับ สำหรับระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 68.00 มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา รองลงมาร้อยละ 23.00 มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ในส่วนของการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.00 รองลงมาคือเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 28.00 สำหรับการไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ กลุ่มตัวอย่างไปใช้บริการประมาณ 1 ครั้งต่อคน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาเป็นมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป และ 2-3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.00 และ 17.00 ตามลำดับ และส่วนงานที่ไปติดต่อขอใช้บริการมากที่สุดคือ งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 32.00 รองลงมาคือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ 16.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัด  
เชียงรายรายงานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละของความพึงพอใจ
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>			
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	8.84	1.35	90-94
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	9.26	1.14	95-100
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	9.18	1.02	95-100
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	9.16	1.23	95-100
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	9.23	1.01	95-100
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	9.41	0.73	95-100
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	9.23	1.05	95-100
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	9.39	0.85	95-100
รวม	9.21	0.81	95-100

จากตารางที่ 4.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยมีภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95-100 ( $\bar{X}=9.21$  S.D = 0.81) จากผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95-100 ( $\bar{X}=9.41$ ) และในกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ใกล้เคียงกัน หรือเหมือนกัน โดยมีค่า S.D = 0.73 รองลงมาคือเรื่องระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด และความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ 95-100 ( $\bar{X}=9.39$  S.D = 0.85) และ ( $\bar{X}=9.26$  S.D = 1.14) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละของความพึงพอใจ
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	8.88	1.23	90-94
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.32	1.11	95-100
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	8.16	1.43	90-94
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่	9.33	1.02	95-100
5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่นๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น	7.91	1.48	85-89

6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น	7.62	1.51	85-89
7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น	9.01	1.11	95-100
8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง	8.92	1.27	90-94
รวม	8.64	0.80	90-94

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยมีภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 90-94 ( $\bar{x}=8.64$  S.D = 0.80) จากผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องการจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95-100 ( $\bar{x}=9.33$ ) และในกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โกล้เคียงกัน หรือเหมือนๆ กันโดยมีค่า S.D = 1.02 รองลงมาคือเรื่องการติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่ และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 95-100 ( $\bar{x}=9.32$  S.D = 1.11) และร้อยละ 95-100 ( $\bar{x}=9.01$  S.D = 1.11) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละของความพึงพอใจ
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>			
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.31	1.00	95-100
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	8.85	1.19	90-94
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	9.01	1.05	95-100
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	8.78	1.15	90-94
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	8.86	1.36	90-94
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	8.90	1.16	90-94
7. การใช้เวลาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	9.23	1.36	95-100
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	8.73	1.35	90-94
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	9.06	1.10	95-100
10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.28	0.94	95-100
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	9.14	1.22	95-100
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8.94	1.02	90-94
รวม	9.01	0.94	95-100

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยมีภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 95-100 ( $\bar{x}$ =9.01 S.D = 0.94) จากผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95-100 ( $\bar{x}$ =9.31) และในกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ใกล้เคียงกัน หรือเหมือนๆ กันโดยมีค่า S.D = 1.00 รองลงมาคือเรื่องการแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และการใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 95-100 ( $\bar{x}$ =9.28 S.D = 0.94) และร้อยละ 95-100 ( $\bar{x}$ =9.23 S.D = 1.36) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ร้อยละของความพึงพอใจ
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>			
1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ	8.91	1.46	90-94
2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	9.12	1.39	95-100
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่างๆ	8.91	1.29	90-94
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	8.98	1.15	90-94
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่	9.05	1.09	95-100
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	8.37	1.55	90-94
7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	8.95	1.28	90-94
8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	9.11	1.12	95-100
9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ	8.83	1.27	90-94
10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ	8.68	1.48	90-94
11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน	8.67	1.46	90-94
12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน	6.91	1.39	80-84
13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ	8.94	1.46	90-94
รวม	8.73	1.03	90-94

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยมีภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 90-94 ( $\bar{x}$ =8.73 S.D = 1.03) จากผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในเรื่องการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95-100 ( $\bar{x}$ =9.12) และในกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นแตกต่างกันค่อนข้างมากโดยมีค่า S.D = 1.39 รองลงมาคือเรื่องความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่ และระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 95-100 ( $\bar{x}$ =9.11 S.D = 1.12) และร้อยละ 95-100 ( $\bar{x}$ =9.05 S.D = 1.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D	ร้อยละของความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	9.21	0.81	95-100
ด้านช่องทางการให้บริการ	8.64	0.80	90-94
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.01	0.94	90-94
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	8.73	1.03	90-94
<b>รวม</b>	<b>8.90</b>	<b>1.03</b>	<b>90-94</b>

จากตารางที่ 4.6 ภาพรวมความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยมีภาพรวมของความพึงพอใจอยู่ในระดับร้อยละ 90-94 ( $\bar{X}=8.90$  S.D = 1.03) จากผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95-100 ( $\bar{X}=9.21$ ) และในกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ใกล้เคียงกัน หรือเหมือนๆ กันโดยมีค่า S.D = 0.81 ลำดับที่สองด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90-94 ( $\bar{X}=9.01$ ) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ใกล้เคียงกัน หรือเหมือนๆ กันโดยมีค่า S.D = 0.94 และลำดับที่สามคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90-94 ( $\bar{X}=8.73$  S.D = 1.03)

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่องานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยแยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอยางป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	งานด้านเทคนิค		งานด้านโยธา		งานด้านการศึกษา		งานด้านทะเบียน		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านรายได้		งานด้านสาธารณสุข		งานด้านสิ่งแวดล้อม	
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D
1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ	9.33	0.58	8.67	1.53	8.14	2.48	8.69	1.45	8.85	1.42	9.19	1.00	8.71	1.27	7.67	1.16
2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	9.00	1.00	9.33	0.58	8.71	2.56	9.13	1.26	9.20	1.20	9.44	0.91	9.36	0.63	9.00	0.00
3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ	9.00	1.00	9.33	0.58	8.57	2.07	9.00	1.21	9.15	1.09	9.31	0.82	9.43	0.51	9.00	0.00
4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่างๆ	9.00	1.00	9.33	0.58	9.29	1.89	9.06	1.44	9.10	1.41	9.34	1.07	8.79	1.05	9.00	1.00
5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ	9.67	0.58	9.00	1.00	8.86	1.86	9.13	1.09	9.15	1.04	9.47	0.84	9.14	0.86	8.33	0.58
6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	9.67	0.58	9.67	0.58	9.14	1.07	9.19	0.83	9.40	0.82	9.63	0.49	9.21	0.80	9.33	0.58
7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ	10.00	0.00	9.00	1.00	9.00	0.82	9.06	1.34	8.95	1.40	9.38	0.91	9.50	0.65	9.00	1.00
8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด	9.67	0.58	9.33	0.58	8.86	0.69	9.37	1.09	9.30	1.03	9.59	0.56	9.36	1.08	9.33	0.58

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	งานด้านเทคนิค		งานด้านโยธา		งานด้านการศึกษา		งานด้านทะเบียน		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านรายได้		งานด้านสาธารณสุข		งานด้านสิ่งแวดล้อม	
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D
รวม	9.42	0.66	9.21	0.80	8.82	1.68	9.08	1.21	9.14	1.18	9.42	0.83	9.19	0.86	8.83	0.61
ร้อยละของความพึงพอใจ	95-100		95-100		90-94		95-100		95-100		95-100		95-100		90-94	

จากตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่องานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยแยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข และ งานด้านรายได้หรือภาษี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95-100 ( $\bar{x} = 9.42$  S.D=0.66) และ ( $\bar{x} = 9.42$  S.D = 0.83) ตามลำดับ รองลงมาคืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 95-100 ( $\bar{x} = 9.21$  S.D=0.80) และ ( $\bar{x} = 9.19$  S.D=0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่องานด้านช่องทางการให้บริการ โดยแยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานด้านเทคนิค		งานด้านโยธา		งานด้านการศึกษา		งานด้านทะเบียน		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านรายได้		งานด้านสาธารณสุข		งานด้านสิ่งแวดล้อม	
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D
1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	9.00	1.73	9.33	1.16	8.57	1.81	8.75	1.34	8.95	1.23	9.03	1.06	8.71	1.27	8.33	1.53
2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง	9.67	0.58	9.00	1.00	8.29	2.22	9.25	1.18	9.55	0.95	9.41	0.91	9.43	0.85	8.67	1.53
3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์	8.33	0.58	7.67	1.53	7.86	2.34	7.69	1.49	7.95	1.47	8.47	1.32	8.29	1.07	8.00	1.73
4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอก	9.33	0.58	9.00	1.00	9.29	1.11	9.38	1.09	9.35	1.04	9.47	1.08	9.07	1.00	9.00	1.00





จากตารางที่ 4.8 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่องานด้านช่องทางการให้บริการ โดยแยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90-94 ( $\bar{x}$  = 8.76 S.D=1.04) รองลงมาได้แก่งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 90-94 ( $\bar{x}$  = 8.74 S.D=1.16) และ ( $\bar{x}$  = 8.71 S.D=0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่องานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้านเทศกิจ		งานด้านโยธา		งานด้านการศึกษา		งานด้านทะเบียน		งานด้านพัฒนาชุมชน		งานด้านรายได้		งานด้านสาธารณสุข		งานด้านสิ่งแวดล้อม	
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	9.33	0.58	9.33	1.16	8.43	2.88	9.25	0.78	9.40	0.75	9.44	0.62	9.29	0.73	9.67	0.58
2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ	8.67	1.53	9.00	1.00	8.14	2.80	8.81	1.11	8.70	1.13	9.16	0.88	8.71	0.91	8.67	0.58
3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน	9.00	1.00	9.33	0.58	8.43	2.44	9.06	1.06	8.85	1.04	9.22	0.79	8.86	0.77	9.00	0.00
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ	9.00	1.00	9.33	0.58	8.57	2.51	8.69	1.08	8.60	1.10	9.00	0.95	8.43	1.02	9.00	1.00
5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา	8.67	1.53	9.00	1.00	8.00	3.16	9.13	1.20	8.50	1.40	9.25	0.88	8.64	1.08	8.33	0.58
6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ	9.00	1.00	9.00	1.00	8.43	2.44	8.81	1.33	8.60	1.27	9.19	0.82	8.86	0.77	9.00	0.00

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานด้าน เทคนิค		งานด้าน โยธา		งานด้าน การศึกษา		งานด้าน ทะเบียน		งานด้าน พัฒนาชุมชน		งานด้าน รายได้		งานด้าน สาธารณสุข		งานด้านสิ่ง แวดล้อม	
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D
7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8.67	1.53	9.00	1.00	8.29	3.40	9.50	1.03	8.95	1.47	9.72	0.58	9.00	1.04	8.00	1.00
8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ	9.33	0.58	8.67	1.16	8.14	2.91	8.63	1.41	8.45	1.36	9.09	0.96	8.64	1.15	8.00	1.00
9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล	9.00	1.00	9.00	1.00	7.86	2.67	9.13	0.89	8.95	1.00	9.28	0.68	9.21	0.98	9.00	1.00
10. การแต่งกายและสภาพสุขภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	8.67	1.53	9.67	0.58	8.71	2.14	9.25	0.86	9.25	0.85	9.41	0.67	9.29	0.91	9.67	0.58
11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	9.00	1.00	9.67	0.58	8.57	2.15	9.00	1.21	8.85	1.35	9.47	0.80	9.21	1.25	8.33	2.08
12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	8.67	1.53	9.00	1.00	8.57	2.07	9.13	0.81	8.80	0.89	9.13	0.91	8.71	1.07	8.67	0.58
รวม	8.88	1.21	<b>9.13</b>	0.91	8.32	2.62	<b>9.07</b>	1.09	8.79	1.20	<b>9.32</b>	0.79	8.95	1.03	8.63	0.85
ร้อยละของความพึงพอใจ	90-94		95-100		90-94		95-100		90-94		95-100		90-94		90-94	

จากตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่องานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยแยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95-100 ( $\bar{x}$  = 9.32 S.D=0.79) รองลงมาคืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 95-100 ( $\bar{x}$  = 9.13 S.D=1.21) และ ( $\bar{x}$  = 9.07 S.D=1.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่องานด้านสิ่งแวดล้อม โดยแยกตามส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัด เชียงราย

ด้านสิ่งแวดล้อม	งานด้าน เทศกิจ		งานด้าน โยธา		งานด้าน การศึกษา		งานด้าน ทะเบียน		งานด้าน พัฒนาชุมชน		งานด้าน รายได้		งานด้าน สาธารณสุข		งานด้าน สิ่งแวดล้อม	
	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D	$\bar{x}$	S.D
1. การจัดพื้นที่และความ กว้างขวางของพื้นที่ในการ ให้บริการ	7.67	1.53	9.33	0.58	7.86	2.97	8.88	1.41	8.75	1.59	9.50	0.80	8.79	1.25	7.67	1.53
2. การจัดสิ่งแวดล้อม ไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	8.67	1.53	8.33	2.08	8.57	2.94	9.31	0.95	9.05	1.32	9.59	0.84	8.57	1.51	8.00	1.73
3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการ ต่างๆ	8.67	1.16	8.33	2.08	8.71	2.22	9.00	0.97	8.85	1.14	9.41	0.91	8.21	1.53	7.33	1.16
4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล เกี่ยวกับการให้บริการด้านต่างๆ	8.33	2.08	8.67	1.16	8.57	2.57	8.94	0.93	8.75	1.21	9.41	0.76	8.79	0.80	8.33	0.58
5. ระบบแสงสว่างภายในอาคาร สถานที่	8.33	1.53	8.67	1.16	9.00	1.41	9.13	1.03	9.15	1.09	9.31	0.93	8.50	1.23	8.67	1.16
6. การจัดให้มีอุปกรณ์และ เครื่องมือที่ทันสมัยในการ ให้บริการ	8.33	0.58	8.67	1.53	8.86	2.27	8.25	1.69	8.00	1.69	8.50	1.52	8.07	1.21	9.00	1.00
7. ระบบการรักษาความ ปลอดภัยและระบบความ ช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน	8.33	1.53	8.33	1.53	8.86	3.02	8.94	1.18	8.90	1.07	9.28	1.02	8.50	0.86	8.67	1.16
8. ความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อยภายในอาคารสถานที่	8.33	0.58	8.67	0.58	8.29	2.81	9.25	1.00	9.05	1.05	9.38	0.75	9.07	0.83	9.00	1.00



จากตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีต่องานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแยกตาม ส่วนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90-94 ( $\bar{X}$  = 8.91 S.D=1.13) รองลงมาคืองานด้านทะเบียน และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 90-94 ( $\bar{X}$  = 8.60 S.D=1.42) และ ( $\bar{X}$  = 8.56 S.D=1.34) ตามลำดับ

**ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาในงานด้านต่างขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย**

### 1. งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

#### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการให้บริการในแต่ละขั้นตอนดีมาก และมีความยุติธรรมในการให้บริการ ใครไปก่อน ก็ได้ดำเนินการก่อน
- 2) มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน
- 3) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ หลายช่องทางและมีความชัดเจนในข้อมูลข่าวสาร

### 2. งานด้านช่องทางการให้บริการ

#### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) เจ้าหน้าที่คอยให้บริการ บริการด้วยความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ทันเวลา

#### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) อยากให้มีช่องทางอื่นให้บริการ หรือประชาสัมพันธ์ให้ทราบมากขึ้น เช่น สามารถติดต่องานด้านต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ หรือโทรศัพท์ได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคคลที่อยู่ห่างไกลกับ อบต.

### 3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่นอกสถานที่
- 2) เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความสุข เอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการบริการประชาชนเป็นอย่างดี ตลอดจนทำงานด้วยความรวดเร็ว

### 4. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### จุดเด่นของการให้บริการ

- 1) มีหน่วยรถเคลื่อนที่ไว้ให้บริการช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน ที่รวดเร็ว และเข้าถึงทุกหมู่บ้าน บริการดีมาก
- 2) ภายใน อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมทั้งโต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่มไว้คอยให้บริการดีมาก รวมถึงสะอาดเรียบร้อย

#### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

- 1) ต้องการให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตฟรีภายในชุมชน หรือหมู่บ้าน
- 2) ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องไฟบนถนน ให้ครอบคลุมมากกว่านี้
- 3) ต้องการให้ปรับปรุงถนน หลายแห่งชำรุดมาก เดินทางลำบาก