

## บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565

### ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ 2565 (N=100)

| รายการ                  | f  | %     |
|-------------------------|----|-------|
| <b>1. เพศ</b>           |    |       |
| ชาย                     | 44 | 44.00 |
| หญิง                    | 56 | 56.00 |
| <b>2. อายุ</b>          |    |       |
| ต่ำกว่า 21 ปี           | -  | -     |
| 21 – 30 ปี              | 2  | 2.00  |
| 31 – 40 ปี              | 21 | 21.00 |
| 41 – 50 ปี              | 31 | 31.00 |
| 51 – 60 ปี              | 46 | 46.00 |
| มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป    | -  | -     |
| <b>3. ระดับการศึกษา</b> |    |       |
| ประถมศึกษา              | 20 | 20.00 |
| มัธยมศึกษา              | 26 | 26.00 |
| อนุปริญญา/เทียบเท่า     | 21 | 21.00 |
| ปริญญาตรี               | 28 | 28.00 |
| ปริญญาโท                | -  | -     |
| ปริญญาเอก               | -  | -     |
| ไม่ได้เรียน             | 5  | 5.00  |

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| รายการ   | f  | %     |
|--|----|-------|
| <b>4. อาชีพ</b>  |    |       |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  | 2  | 2.00  |
| ลูกจ้าง/พนักงานของรัฐ  | 2  | 2.00  |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  | 2  | 2.00  |
| ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ   | 15 | 15.00 |
| ค้าขาย/อาชีพอิสระ  | 28 | 28.00 |
| รับจ้างทั่วไป  | 20 | 20.00 |
| เกษตรกร/ประมง  | 23 | 23.00 |
| นักเรียน/นักศึกษา  | 1  | 1.00  |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ  | 7  | 7.00  |
| อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....  | -  | -     |
| <b>5. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน ท่านได้ไปใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่กี่ครั้ง (โดยประมาณ)</b> |    |       |
| 1 ครั้ง  | 49 | 49.00 |
| 2 - 3 ครั้ง  | 31 | 31.00 |
| 4 - 5 ครั้ง  | 15 | 15.00 |
| มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป  | 5  | 5.00  |
| <b>6. ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b>   |    |       |
| งานด้านกฎหมาย  | 28 | 28.00 |
| งานด้านการศึกษา  | 2  | 2.00  |
| งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย  | 12 | 12.00 |
| งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม   | 58 | 58.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้มาขอรับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีผู้เข้ามาขอรับบริการ (ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 เป็นต้นมา) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56 โดยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ที่เข้าใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 46 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28 อาชีพส่วนใหญ่คือ ค้าขาย/อาชีพอิสระ คิดเป็นร้อยละ 28 และตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 จนถึงปัจจุบัน มีผู้มาขอรับบริการได้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่โดยประมาณ 1 ครั้ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 49 ส่วนงานที่ท่านมาติดต่อขอใช้บริการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากที่สุดจะเป็นส่วนงานด้านพัฒนาชุมชน คิดเป็นร้อยละ 58

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

### ตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

| ประเด็นความพึงพอใจ                | $\bar{x}$ | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|-----------------------------------|-----------|-------------------|----------------------------|
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 9.60      | 96-100            | 10                         |
| ด้านช่องทางการให้บริการ           | 9.61      | 96-100            | 10                         |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ       | 9.64      | 96-100            | 10                         |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก            | 9.66      | 96-100            | 10                         |

จากตารางที่ 4.2 ภาพรวมความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า มีความพึงพอใจโดยรวมได้คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10 อยู่ในช่วงคะแนนร้อยละเฉลี่ย 96-100

### ตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

| ประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                            | $\bar{x}$   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|--|-------------|-------------------|----------------------------|
| 1. การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ                 | 9.56        | 96-100            | 10                         |
| 2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | 9.45        | 96-100            | 10                         |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ   | 9.49        | 96-100            | 10                         |
| 4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ  | 9.58        | 96-100            | 10                         |
| 5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ                        | 9.67        | 96-100            | 10                         |
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                  | 9.81        | 96-100            | 10                         |
| 7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ                          | 9.68        | 96-100            | 10                         |
| 8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด                           | 9.59        | 96-100            | 10                         |
| <b>รวม</b>   | <b>9.60</b> | <b>96-100</b>     | <b>10</b>                  |

จากตารางที่ 4.3 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

**ตารางที่ 4.4** ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

| ประเด็นความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ  | $\bar{x}$   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|--|-------------|-------------------|----------------------------|
| 1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)  | 9.59        | 96-100            | 10                         |
| 2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง  | 9.52        | 96-100            | 10                         |
| 3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์  | 9.55        | 96-100            | 10                         |
| 4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่   | 9.63        | 96-100            | 10                         |
| 5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น                                | 9.56        | 96-100            | 10                         |
| 6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น | 9.47        | 96-100            | 10                         |
| 7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และชำระภาษีทางไปรษณีย์ เป็นต้น                               | 9.92        | 96-100            | 10                         |
| 8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง  | 9.65        | 96-100            | 10                         |
| 9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่  | 9.65        | 96-100            | 10                         |
| <b>รวม</b>   | <b>9.61</b> | <b>96-100</b>     | <b>10</b>                  |

จากตารางที่ 4.4 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับความพึงพอใจสูงสุด ทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

| ประเด็นความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ                           | $\bar{x}$   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|---|-------------|-------------------|----------------------------|
| 1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ                              | 9.46        | 96-100            | 10                         |
| 2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ | 9.55        | 96-100            | 10                         |
| 3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน           | 9.64        | 96-100            | 10                         |
| 4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ          | 9.64        | 96-100            | 10                         |
| 5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา                        | 9.77        | 96-100            | 10                         |
| 6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ                                | 9.70        | 96-100            | 10                         |
| 7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                      | 9.71        | 96-100            | 10                         |
| 8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ          | 9.54        | 96-100            | 10                         |
| 9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล     | 9.62        | 96-100            | 10                         |
| 10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                    | 9.62        | 96-100            | 10                         |
| 11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                       | 9.76        | 96-100            | 10                         |
| 12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่            | 9.68        | 96-100            | 10                         |
| <b>รวม</b>  | <b>9.64</b> | <b>96-100</b>     | <b>10</b>                  |

จากตารางที่ 4.5 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนการประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

| ประเด็นความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม  | $\bar{x}$   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ |
|--|-------------|-------------------|----------------------------|
| 1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ                 | 9.67        | 96-100            | 10                         |
| 2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้                   | 9.73        | 96-100            | 10                         |
| 3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ                                      | 9.63        | 96-100            | 10                         |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ                 | 9.70        | 96-100            | 10                         |
| 5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่   | 9.70        | 96-100            | 10                         |
| 6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ               | 9.60        | 96-100            | 10                         |
| 7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน                | 9.52        | 96-100            | 10                         |
| 8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่                        | 9.72        | 96-100            | 10                         |
| 9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ                             | 9.76        | 96-100            | 10                         |
| 10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ                              | 9.65        | 96-100            | 10                         |
| 11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน | 9.69        | 96-100            | 10                         |
| 12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน                  | 9.59        | 96-100            | 10                         |
| 13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ                    | 9.64        | 96-100            | 10                         |
| <b>รวม</b>   | <b>9.66</b> | <b>96-100</b>     | <b>10</b>                  |

จากตารางที่ 4.6 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่าระดับ ความพึงพอใจสูงสุดทุกข้อเท่ากัน โดยมีคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ เท่ากับ 10

สรุปค่าเฉลี่ยโดยรวมมีค่าคะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้เท่ากับ 10 แสดงให้เห็นว่า มีภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย หมายถึง ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  |                            | งานด้าน<br>กฎหมาย | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้าน<br>เทศกิจ | งานด้าน<br>พัฒนาชุมชน |
|--|----------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| 1.การติดป้ายประกาศ ความชัดเจนข้อมูลและขั้นตอนในการขอรับบริการ                  | $\bar{X}$                  | 9.29              | 9.00                | 9.50              | 9.72                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 2. ความยุติธรรมในการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) | $\bar{X}$                  | 9.32              | 10.00               | 9.42              | 9.50                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 3. การจัดลำดับก่อน-หลัง ในการให้บริการ   | $\bar{X}$                  | 9.29              | 10.00               | 9.42              | 9.59                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 4. การจัดสถานที่ให้บริการประเภทต่าง ๆ  | $\bar{X}$                  | 9.54              | 9.00                | 9.00              | 9.74                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 5. มีการติดตั้งป้ายแนะนำการเตรียมเอกสารเพื่อขอรับบริการ                        | $\bar{X}$                  | 9.75              | 9.00                | 9.75              | 9.63                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 6. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน                                  | $\bar{X}$                  | 9.54              | 10.00               | 9.33              | 10.00                 |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 7. การจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ                          | $\bar{X}$                  | 9.64              | 9.00                | 9.33              | 9.80                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                    |                            | งานด้าน<br>กฎหมาย | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้าน<br>เทศกิจ | งานด้าน<br>พัฒนาชุมชน |
|--|----------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| 8. ระยะเวลาในการรอรับบริการเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด | $\bar{x}$                  | 9.68              | 10.00               | 9.17              | 9.62                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| รวม  | $\bar{x}$                  | 9.50              | 9.50                | 9.36              | 9.70                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |



จากตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมี ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

**ตารางที่ 4.8** ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านช่องทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  |                            | งานด้าน<br>กฎหมาย | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้าน<br>เทศกิจ | งานด้าน<br>พัฒนาชุมชน |
|--|----------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| 1. การจัดสถานที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)  | $\bar{X}$                  | 9.21              | 10.00               | 9.83              | 9.71                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 2. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเอง  | $\bar{X}$                  | 9.46              | 10.00               | 9.25              | 9.59                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 3. การติดต่อเพื่อขอใช้บริการทางโทรศัพท์และระบบออนไลน์  | $\bar{X}$                  | 9.68              | 10.00               | 9.67              | 9.55                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 4. การจัดให้มีหน่วยงานบริการนอกสถานที่   | $\bar{X}$                  | 9.57              | 10.00               | 10.00             | 9.57                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 5. การจัดให้มีช่องทางการบริการอื่น ๆ นอกจากติดต่อด้วยตนเอง เช่น ทางไปรษณีย์ และผ่านระบบธนาคาร เป็นต้น                                | $\bar{X}$                  | 9.61              | 8.00                | 9.50              | 9.60                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 91-95               | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 9                   | 10                | 10                    |
| 6. การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น การรับเรื่องราวร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น | $\bar{X}$                  | 9.57              | 8.00                | 9.58              | 9.45                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 91-95               | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 9                   | 10                | 10                    |
| 7. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น การบริการนอกสถานที่และข้าราชการทางไปรษณีย์ เป็นต้น                              | $\bar{X}$                  | 9.89              | 9.00                | 9.75              | 10.00                 |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 8. การมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง  | $\bar{X}$                  | 9.82              | 10.00               | 9.58              | 9.57                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ   |                            | งานด้าน<br>กฎหมาย | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้าน<br>เทศกิจ | งานด้าน<br>พัฒนาชุมชน |
|---|----------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| 9. การบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการหรือ<br>ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ | $\bar{X}$                  | 9.82              | 9.00                | 9.00              | 9.72                  |
|   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| รวม   | $\bar{X}$                  | 9.63              | 9.33                | 9.52              | 9.64                  |
|   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |

**หมายเหตุ** คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม ที่ 238/2564 เรื่องการแต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่อยู่เวรรักษาการณ์ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย, คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลผางาม ที่ 254/2564 เรื่อง ให้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และอยู่เวรรักษาในสถานที่ราชการ

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้าน *ช่องทางกรให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมในด้านช่องทางกรให้บริการ เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานส่วนงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                                       |                            | งานด้าน<br>กฎหมาย | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้าน<br>เทศกิจ | งานด้าน<br>พัฒนาชุมชน |
|---|----------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| 1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ                              | $\bar{X}$                  | 9.39              | 10.00               | 8.83              | 9.60                  |
|   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 91-95             | 96-100                |
|   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 9                 | 10                    |
| 2. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประชาชนที่มาขอรับบริการ | $\bar{X}$                  | 9.46              | 10.00               | 9.42              | 9.60                  |
|   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 3. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการตอบกลับข้อซักถามให้กับประชาชน           | $\bar{X}$                  | 9.79              | 9.00                | 9.50              | 9.62                  |
|   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ขอรับบริการ          | $\bar{X}$                  | 9.82              | 9.00                | 8.92              | 9.72                  |
|   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 91-95             | 96-100                |
|   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 9                 | 10                    |
| 5. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำปรึกษา                        | $\bar{X}$                  | 9.82              | 10.00               | 9.67              | 9.76                  |
|   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 6. จำนวนของเจ้าหน้าที่ที่จัดไว้ให้บริการ                                | $\bar{X}$                  | 9.61              | 9.00                | 9.25              | 9.86                  |
|   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 7. การใช้วาจาหรือคำพูดในการให้บริการของเจ้าหน้าที่                      | $\bar{X}$                  | 9.68              | 9.00                | 9.42              | 9.81                  |
|   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                                   |                            | งานด้าน<br>กฎหมาย | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้าน<br>เทคนิค | งานด้าน<br>พัฒนาชุมชน |
|---|----------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| 8. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ      | $\bar{X}$                  | 9.61              | 10.00               | 9.33              | 9.53                  |
|   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 9. ทักษะการค้นหาข้อมูลของเจ้าหน้าที่เมื่อผู้ขอรับบริการร้องขอข้อมูล | $\bar{X}$                  | 9.25              | 9.00                | 9.50              | 9.84                  |
|   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 10. การแต่งกายและความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                | $\bar{X}$                  | 9.71              | 9.00                | 9.33              | 9.66                  |
|   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 11. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ                   | $\bar{X}$                  | 9.79              | 9.00                | 10.00             | 9.72                  |
|   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 12. ความยุติธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่        | $\bar{X}$                  | 9.68              | 10.00               | 9.58              | 9.69                  |
|   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| <b>รวม</b>  | $\bar{X}$                  | <b>9.63</b>       | <b>9.42</b>         | <b>9.40</b>       | <b>9.70</b>           |
|   | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | <b>96-100</b>     | <b>96-100</b>       | <b>96-100</b>     | <b>96-100</b>         |
|   | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | <b>10</b>         | <b>10</b>           | <b>10</b>         | <b>10</b>             |

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย 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 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนงาน 4 งานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ                          |                            | งานด้าน<br>กฎหมาย | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้าน<br>เทศกิจ | งานด้าน<br>พัฒนาชุมชน |
|--|----------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| 1. การจัดพื้นที่และความกว้างขวางของพื้นที่ในการให้บริการ   | $\bar{X}$                  | 9.36              | 9.00                | 9.50              | 9.88                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 91-95             | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 9                 | 10                    |
| 2. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้     | $\bar{X}$                  | 9.61              | 9.00                | 9.83              | 9.79                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 3. การติดป้ายแสดงจุดให้บริการต่าง ๆ                        | $\bar{X}$                  | 9.50              | 9.00                | 9.58              | 9.72                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 4. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ   | $\bar{X}$                  | 9.68              | 10.00               | 9.75              | 9.69                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 5. ระบบแสงสว่างภายในอาคารสถานที่                           | $\bar{X}$                  | 9.93              | 10.00               | 8.92              | 9.74                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 91-95             | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 9                 | 10                    |
| 6. การจัดให้มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ | $\bar{X}$                  | 9.29              | 9.00                | 9.75              | 9.74                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 7. ระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน  | $\bar{X}$                  | 9.50              | 8.00                | 9.83              | 9.52                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 91-95               | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 9                   | 10                | 10                    |



| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  |                            | งานด้าน<br>กฎหมาย | งานด้าน<br>การศึกษา | งานด้าน<br>เทศกิจ | งานด้าน<br>พัฒนาชุมชน |
|--|----------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-----------------------|
| 8. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในอาคารสถานที่                        | $\bar{X}$                  | 9.82              | 10.00               | 9.25              | 9.76                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 9. การจัดพื้นที่สำหรับจอดรถของผู้มารับบริการ                             | $\bar{X}$                  | 9.79              | 10.00               | 9.50              | 9.79                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 10. ความสะอาดและจำนวนห้องน้ำที่จัดไว้บริการ                              | $\bar{X}$                  | 9.71              | 9.00                | 9.25              | 9.72                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 11. การจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์หรือเอกสารที่เผยแพร่ให้ความรู้แก่ประชาชน | $\bar{X}$                  | 9.61              | 10.00               | 9.17              | 9.66                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 12. การจัดให้มีจุดบริการอินเทอร์เน็ตชุมชน/ตำบล/หมู่บ้าน                  | $\bar{X}$                  | 9.61              | 9.00                | 9.58              | 9.78                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| 13. การจัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มาขอรับบริการ                    | $\bar{X}$                  | 9.61              | 9.00                | 9.08              | 9.79                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |
| รวม  | $\bar{X}$                  | 9.62              | 9.31                | 9.46              | 9.74                  |
|  | คะแนนร้อยละเฉลี่ย          | 96-100            | 96-100              | 96-100            | 96-100                |
|  | คะแนนเกณฑ์การประเมินที่ได้ | 10                | 10                  | 10                | 10                    |

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่องานทั้ง 4 งานใน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขององค์การบริหารส่วนตำบลนางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจโดยรวม ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100 โดยทั้ง 4 งานได้คะแนนความพึงพอใจ โดยรวมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากัน ตามคะแนนเกณฑ์ที่ประเมินได้ เท่ากับ 10 โดยมีร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงร้อยละเฉลี่ย เท่ากับ 96-100

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาในงานด้านต่างขององค์การบริหารส่วนตำบลผางาม อำเภอเวียงชัย จังหวัดเชียงราย

### 1. งานด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

#### จุดเด่นของการให้บริการ

ความสะดวกที่ได้รับความนิยมจากการบริการแต่ละขั้นตอนมีกระบวนการ ที่สะดวกและรวดเร็ว และการจัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ด้านกระบวนการมีการจัดการเป็นระเบียบตามขั้นตอน

### 2. งานด้านช่องทางการให้บริการ

#### จุดเด่นของการให้บริการ

มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ เช่น มีบริการนอกสถานที่และการบริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

#### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

ด้านช่องทางการให้บริการ การติดต่อเพื่อขอใช้บริการด้วยตนเองยังเป็นการเสียเวลาและไม่มีความสะดวก การจัดให้มีการใช้ระบบออนไลน์และอินเทอร์เน็ตในการให้บริการ เช่น ยังมีการรับเรื่องร้องทุกข์และการแจ้งข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่นที่ยังไม่ทั่วถึงประชาชน

### 3. งานด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

#### จุดเด่นของการให้บริการ

เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้ความรู้และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการ

### 4. งานด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

#### จุดเด่นของการให้บริการ

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบถ้วนและการจัดพื้นที่สำหรับการจอดรถผู้มารับบริการ

#### จุดที่ควรปรับปรุงและพัฒนา

การเพิ่มระบบการรักษาความปลอดภัยและระบบความช่วยเหลือกรณีที่เกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน