

## บทที่ ๔

### ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านทะเบียน
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

- ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้น
- ๔.๒ ข้อมูลทั่วไป
- ๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลป่าซาง
- ๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าซาง

#### ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลป่าซาง

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลป่าซาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการมารับบริการ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑

ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	n = ๔๐๐
		ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
นานๆ ครั้ง	๓๕๒	๘๘.๐๐
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน	๓๒	๘.๐๐
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน	๘	๒.๐๐
มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป	๘	๒.๐๐
๒. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ		
๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.	๓๗๖	๙๔.๐๐
๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.	๘	๒.๐๐
๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.	๑๖	๔.๐๐
๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ	-	-

## ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลป่าซาง

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลป่าซาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๒

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	n = ๔๐๐
		ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๓๖	๓๔.๐๐
หญิง	๒๖๔	๖๖.๐๐
๒. อายุ		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	-	-
๒๑ - ๓๐ ปี	๔๐	๑๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๓๖	๓๔.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐๔	๒๖.๐๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๘๘	๒๒.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๓๒	๘.๐๐
๓. สถานภาพ		
โสด	๙๖	๒๔.๐๐
สมรส	๒๔๐	๖๐.๐๐
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๖๔	๑๖.๐๐
๔. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๑๘๔	๔๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๔	๑๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๑๒	๒๘.๐๐
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๘	๒.๐๐
ปริญญาตรี	๓๒	๘.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

## ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	n = ๔๐๐
		ร้อยละ
๕. อาชีพ		
พนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๘	๒.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๘๘	๒๒.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๘	๒.๐๐
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๕๖	๑๔.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๑๖๐	๔๐.๐๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-
เกษตรกร/ประมง	๘๐	๒๐.๐๐
ว่างงาน	-	-
๖. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๐๔	๒๖.๐๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๗๖	๔๔.๐๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๑๒๐	๓๐.๐๐
มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	-	-

### ๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลป่าซาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลป่าซาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซาง ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านทะเบียน
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านสาธารณสุข

#### ๔.๓.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซาง ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

### ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๔.๙๖	๐.๑๙	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๘๒	๐.๓๘	มากที่สุด
๓ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน	๔.๙๘	๐.๖๘	มากที่สุด
๔ มีการให้บริการเรียงลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๐	๐.๖๖	มากที่สุด
๕ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๔.๘๒	๐.๗๑	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๘๖</b>	<b>๐.๕๒</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมาคือข้อ ๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ (S.D. ๐.๑๙) และข้อที่ ๕ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ , ข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๗๑ , ๐.๓๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๔ มีการให้บริการเรียงลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๖๖)

## ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๗๘	๐.๖๓	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๐	๐.๗๐	มากที่สุด
๓ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ	๔.๖๒	๐.๗๑	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๗</b>	<b>๐.๖๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๖๓) และข้อที่ ๓ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๗๐)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๔	๐.๖๙	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๒	๐.๗๐	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๖	๐.๗๖	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๒	๐.๗๑	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๔๒	๐.๗๙	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๖๑</b>	<b>๐.๗๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๗๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๗๐) รองลงมาคือข้อ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๗๖) ถัดมาคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๙) และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๗๙)

## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๘	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๒	๐.๓๘	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๘๔	๐.๓๔	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๖	๐.๕๘	มากที่สุด
๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๖๔	๐.๓๒	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๗๗</b>	<b>๐.๕๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๔ (S.D. ๐.๓๔) ถัดมาคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๕๘) และข้อที่ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๓๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๓๘)

### ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา	๔.๕๔	๐.๖๓	มากที่สุด
๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี	๔.๖๒	๐.๖๕	มากที่สุด
๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	๔.๓๔	๐.๗๖	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๐</b>	<b>๐.๖๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๕) และข้อที่ ๑ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๗๖)

#### ๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลป่าซาง พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลป่าซางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซางใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

## ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการ และขั้นตอน	X	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	๔.๘๖	๐.๕๙	มากที่สุด
๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการ ให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๓	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน - หลัง อย่างเป็น ธรรม	๔.๕๔	๐.๘๗	มากที่สุด
๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๒	๐.๖๔	มากที่สุด
๕ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๗๑	มากที่สุด
๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	๔.๓๐	๐.๖๙	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๕๗</b>	<b>๐.๖๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๑) ข้อที่ ๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน - หลัง อย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๘๗) และข้อที่ ๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๖ เปิดโอกาสให้

ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๙)

## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางการให้บริการ	X	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๙๘	๐.๔๖	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๙๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการออกตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๙๐	๐.๖๐	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๙๓</b>	<b>๐.๕๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๓ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ (S.D. ๐.๔๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการออกตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว และข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๖๐, ๐.๕๖)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๗๒	๐.๖๗	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๒	๐.๖๒	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๘	๐.๗๔	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๖	๐.๖๙	มาก
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๗๑	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๕๙</b>	<b>๐.๖๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๖๗) รองลงมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๔, ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๖๙)

## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๖	๐.๖๘	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๔	๐.๕๒	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๗๘	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๘	๐.๖๖	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๖๑</b>	<b>๐.๖๖</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๖) ถัดมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๒)

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพใน การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซางได้รับการดูแล ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างทั่วถึงและถูก สุขลักษณะ	๔.๖๒	๐.๗๑	มากที่สุด
๒ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสมและ ตรงตามความต้องการ	๔.๖๐	๐.๗๓	มากที่สุด
๓ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลได้ มาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๕๔	๐.๘๐	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๙</b>	<b>๐.๗๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากในข้อที่ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซางได้รับการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างทั่วถึงและถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๗๑) และข้อที่ ๒ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๗๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลได้มาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๘๐)

### ๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซางในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐

### ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๙๒	๐.๕๓	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๖๔	๐.๔๔	มากที่สุด
๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน	๔.๖๐	๐.๗๘	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๖๐	๐.๖๗	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๔๖	๐.๗๔	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๖๔</b>	<b>๐.๖๓</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๔) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน และข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๗๘, ๐.๖๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๗๔)

## ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๒	๐.๖๑	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๐	๐.๖๙	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๔๔	๐.๗๐	มาก
๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ	๔.๔๐	๐.๗๐	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๒</b>	<b>๐.๖๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๙) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๗๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยสุดคือข้อที่ ๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๗๐)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๗๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๒๖	๐.๗๓	มาก
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๒	๐.๖๒	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๐	๐.๖๗	มาก
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๔๖	๐.๗๔	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๔๙</b>	<b>๐.๖๖</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๗๔) และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๗๓)

## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๔	๐.๖๓	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๔๐	๐.๓๓	มาก
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๘	๐.๖๔	มาก
๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๓๔	๐.๘๓	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๔๗</b>	<b>๐.๗๐</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๓๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๘๓)

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	X	S.D.	แปลผล
๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๔.๙๒	๐.๔๕	มากที่สุด
๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม	๔.๗๖	๐.๔๔	มากที่สุด
๓ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื่อ มีความเหมาะสม	๔.๗๖	๐.๗๗	มากที่สุด
๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย	๔.๙๔	๐.๕๓	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๘๕</b>	<b>๐.๕๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๔ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมาคือข้อที่ ๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื่อ มีความเหมาะสม และข้อที่ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๗๗, ๐.๔๔)

#### ๔.๓.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าซางพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลป่าซางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซาง ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มี

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

## ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๘๖	๐.๕๒	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา	๔.๗๒	๐.๕๔	มากที่สุด
๓ มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน	๔.๕๒	๐.๘๓	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๖๐	๐.๖๑	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๕๘	๐.๗๔	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๖๖</b>	<b>๐.๖๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๔) ถัดมาคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๑) และข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๘๓)

## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๔	๐.๖๖	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๔๘	๐.๗๐	มาก
๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๔	๐.๖๖	มากที่สุด
๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น	๔.๓๒	๐.๘๔	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๒</b>	<b>๐.๗๒</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๖) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๗๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๘๔)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	๔.๖๖	๐.๓๖	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๖	๐.๓๘	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๐	๐.๕๗	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๔๔	๐.๗๖	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๖๗</b>	<b>๐.๕๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๓๘) ถัดมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๓๖) และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๗๖)

## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	— X	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๘	๐.๖๘	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๔๖	๐.๔๘	มาก
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๘๒	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๖	๐.๖๐	มาก
๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๕๒	๐.๘๓	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๕๓</b>	<b>๐.๖๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๘๒) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๘๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๖๐, ๐.๔๘)

### ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว	๔.๖๔	๐.๖๓	มากที่สุด
๒ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด
๓ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน	๔.๔๖	๐.๙๑	มาก
๔ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุมเหมาะสมตรงตามความต้องการ	๔.๕๐	๐.๖๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๔</b>	<b>๐.๗๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๒ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๔ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุม เหมาะสมตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๙๑)

## ๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

### ๔.๔.๑) ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าซาง

- ถนนสาธารณะที่ใช้สัญจรภายในชุมชน และระหว่างชุมชนทั้งเส้นทางหลักและเส้นทางรองบางจุดเป็นหลุมเป็นบ่อ บางจุดซ่อมแซมแล้วแต่พังเสียหายง่าย ทำให้มีปัญหาน้ำท่วมขังในเวลาฝนตก

- ระบบไฟฟ้าขัดข้องบ่อย / ไฟฟ้าสาธารณะ/ไฟฟ้าส่องสว่างไม่ทั่วถึง เช่น บริเวณทางแยก/บริเวณทางโค้ง/บริเวณจุดอับบางจุด/บางจุดมีลักษณะชำรุด ประชาชนยังมีความต้องการให้มีการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะอย่างทั่วถึง

- ควรพัฒนา/ปรับปรุงป้ายบอกทาง เพราะบางชุมชนไม่มีป้ายบอกทางแก่ผู้สัญจรไป-มา

- ไม่มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา

- กระจกโค้งนูนบริเวณทางแยกมีลักษณะขุ่นมัว ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และยังติดตั้งไม่ทั่วถึง

- การดำเนินงานให้บริการประชาชนในบางด้านยังมีความล่าช้า

- อยากให้ผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลรวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่างๆและหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้เพิ่มขึ้นจากเดิม

### ๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าซาง

- เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา ทำการฉีดพ่นน้ำมิให้ฝุ่นละอองฟุ้งกระจายไปกระทบการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชน หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้

- เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณทางแยก / ตรอกซอยภายในหมู่บ้าน / บริเวณทางโค้ง / จุดอับ ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน

- จัดหางบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการสัญจร ในเรื่องป้ายบอกทาง และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน โดยการติดตั้งกล้องวงจรปิด กระจกโค้งนูน บริเวณทางแยก/ทางโค้ง/จุดอับ ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป - มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชนเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยมากขึ้น

- ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการทำเมืองสีเขียวให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลป่าซาง พัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เกิดความร่มรื่น น่าอยู่ ทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้มีความน่าอยู่มากขึ้น

- ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

- ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบล และพนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและรับทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น

- พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน โดยมีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเทศบาลส่วนงานใดมีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงจังด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

- เทศบาลตำบลป่าซาง ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นต่อไป