

## บทที่ ๔

### ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านทะเบียน
๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
๓. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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
<b>๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ</b>		
นานๆ ครั้ง	๓๔๒	๘๕.๕๐
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน	๕๘	๑๔.๕๐
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน	-	-
มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป	-	-
<b>๒. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ</b>		
๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.	๒๖๖	๖๗.๐๐
๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.	๑๒๒	๓๐.๕๐
๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.	๑๐	๒.๕๐
๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ	-	-
นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ	-	-

## ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลป่าซาง

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

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

		n = ๔๐๐
	ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>		
	ชาย	๑๔๒
	หญิง	๒๕๘
<b>๒. อายุ</b>		
	ไม่เกิน ๒๐ ปี	-
	๒๑ - ๓๐ ปี	-
	๓๑ - ๔๐ ปี	๘๘
	๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐๒
	๕๑ - ๖๐ ปี	๑๕๐
	๖๐ ปีขึ้นไป	๖๐
<b>๓. สถานภาพ</b>		
	โสด	๒๖
	สมรส	๒๙๔
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๘๐
<b>๔. ระดับการศึกษา</b>		
	ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๑๑๘
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐๒
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๕๒
	อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๔๐
	ปริญญาตรี	๒๘
	สูงกว่าปริญญาตรี	-

## ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	n = ๔๐๐
		ร้อยละ
<b>๕. อาชีพ</b>		
พนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๖	๔.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓๐	๗.๕๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๒	๓.๐๐
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๖๖	๑๖.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	-	-
รับจ้างทั่วไป	๘๐	๒๐.๐๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒๘	๗.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๑๕๘	๓๙.๕๐
ว่างงาน	๑๐	๒.๕๐
อื่นๆ	-	-
<b>๖. รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๐๖	๒๖.๕๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๒๒	๕๕.๕๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๗๒	๑๘.๐๐
มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	-	-

### ๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลป่าซาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลป่าซาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลป่าซางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซาง ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

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

#### ๔.๓.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลป่าซางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซาง ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

### ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๐	๐.๔๐	มาก
๓ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๖๐</b>	<b>๐.๔๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ข้อที่ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๐)

## ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการแนะนำ นอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๓</b>	<b>๐.๔๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการให้บริการแนะนำ นอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) และข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	X	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๐	๐.๔๐	มาก
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๖๖</b>	<b>๐.๔๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๕) รองลงมาคือข้อ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๐)



## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๔๐	๐.๔๐	มาก
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๖๐</b>	<b>๐.๔๖</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๕) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ และข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๐)

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๓</b>	<b>๐.๔๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี และข้อที่ ๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕)

#### ๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลป่าซาง พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลป่าซางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซางใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

## ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและ ขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๔๐	๐.๔๐	มาก
๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน - หลัง อย่างเป็นธรรมชาติ	๔.๔๐	๐.๔๐	มาก
๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๕ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๖๓</b>	<b>๐.๔๖</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๕) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ข้อที่ ๕ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และข้อที่ ๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ และ ข้อที่ ๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน - หลัง อย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๐)

## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการออกตรวจสอบนอกสถานที่/นอก เวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและ รวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๐</b>	<b>๐.๔๖</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน และข้อที่ ๓ มีการให้บริการออกตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๔๐	๐.๔๐	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๖๐</b>	<b>๐.๔๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๕) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๐)

## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๗๓</b>	<b>๐.๔๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙)

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพใน การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซางได้รับการดูแล ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างทั่วถึงและถูก สุขลักษณะ	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสมและตรง ตามความต้องการ	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลได้ มาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๓</b>	<b>๐.๔๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากในข้อที่ ๓ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลได้มาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าซางได้รับการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างทั่วถึงและถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕)



### ๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลป่าซางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซางใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

## ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็วทันเวลา	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๗๐</b>	<b>๐.๔๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๕) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน ข้อที่ ๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕)

## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๗</b>	<b>๐.๔๖</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๕) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๖๒</b>	<b>๐.๔๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕)

## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๖๘</b>	<b>๐.๔๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๕) รองลงมาคือข้อที่ ๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี ข้อที่ ๓ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕)

### ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลป่าซางมากยิ่งขึ้น	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทั้งถึงและเพียงพอ เช่น ภัยแล้ง , วัตภัย อุทกภัย ฯลฯ เป็นต้น	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ เทศบาลตำบลป่าซางยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ีระหว่างเทศบาลตำบลป่าซางกับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่	๔.๔๐	๐.๔๐	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๘</b>	<b>๐.๔๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากในข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลป่าซางยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลป่าซางมากยิ่งขึ้น ข้อที่ ๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและ

ความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทั้งถึงและเพียงพอเช่น ภัยแล้ง , ภัย อุทกภัย ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ เกิดความสัมพันธ์ อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลป่าซางกับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๐)

#### ๔.๓.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซาง มีความ พึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าซางในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

### ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๙๐	๐.๔๐	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๗๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๗๐</b>	<b>๐.๔๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐, ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน และข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙)



## ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๓๐	๐.๓๐	มาก
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๐</b>	<b>๐.๔๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยสุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๓๐)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๖๘</b>	<b>๐.๔๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ และข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙)

## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๐	๐.๔๐	มาก
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๕๔</b>	<b>๐.๔๖</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ ข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๐)

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม	๔.๔๐	๐.๔๐	มาก
๓ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม	๔.๔๐	๐.๔๐	มาก
๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๓</b>	<b>๐.๔๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลป่าซาง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๕) และข้อที่ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม และข้อที่ ๓ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๙)

#### ๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

##### ๔.๔.๑) ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าซาง

- ถนนสาธารณะที่ใช้สัญจรภายในชุมชน และระหว่างชุมชนมีความคับแคบ บางจุดพื้นผิวถนนทรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ บางจุดซ่อมแซมแล้วแต่พังเสียหายง่าย มีน้ำท่วมขัง ทำให้การใช้เส้นทางสัญจรเกิดความไม่สะดวก อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้

- ระบบไฟฟ้าสาธารณะ/ไฟฟ้าส่องสว่างไม่ทั่วถึง เช่น บริเวณทางแยก/บริเวณทางโค้ง/บริเวณจุดอับบางจุด/บางจุดมีลักษณะชำรุด ประชาชนยังมีความต้องการให้มีการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะอย่างทั่วถึง

- ไม่มีป้ายจราจรและป้ายเตือนต่าง ๆ บริเวณมุมโค้งถนน/ทางแยกต่าง ๆ ที่ประชาชนใช้สัญจร บางจุดกระจกโค้งนูนบริเวณทางแยกมีลักษณะขุ่นมัว ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และยังติดตั้งไม่ทั่วถึง รวมถึงในชุมชนไม่มีกล้องวงจรปิดบันทึกเหตุการณ์ของชุมชน

- ในชุมชนมีพฤติกรรมรถขับชี่ยานพาหนะที่ค่อนข้างเร็ว อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุหรือเกิดอันตรายขึ้นแก่ผู้คนในชุมชนได้

- อยากให้มีการจัดตารางไว้ให้บริการประชาชนและนักท่องเที่ยว เพื่อรองรับการจัดกิจกรรมต่างๆในชุมชน

- อยากให้มีการส่งเสริมทักษะทางอาชีพและการตลาดให้แก่ประชาชน, ผู้ว่างงาน ผู้ด้อยโอกาสให้เป็นรูปธรรมชัดเจน โดยเฉพาะในยุคของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้คนไม่สามารถประกอบอาชีพได้เต็มรูปแบบ เกิดภาวะตกงาน ว่างงาน ไม่มีอาชีพสำรอง อยากให้หน่วยงานภาครัฐช่วยดูแล

- อยากให้ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลป่าซาง รวมทั้งพนักงานของเทศบาลตำบลป่าซาง ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่างๆและหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องต่อไป

#### ๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและข้อควรปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าซาง

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

- เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน

- จัดหางบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ในการติดตั้งป้ายสัญญาณจราจร การติดตั้งกล้องวงจรปิด กระจกโค้งนูน บริเวณทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชนเพื่อให้ประชาชนและผู้ใช้เส้นทางสัญจรมีความปลอดภัยมากขึ้น

- การให้ความรู้และการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยบนท้องถนนให้กับคนในชุมชน โดยเริ่มตั้งแต่วัยเด็ก ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเท้า การใช้รถจักรยาน การใช้รถจักรยานยนต์ หรือพาหนะอื่น ๆ เพื่อสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการเดินทางและการใช้ถนนร่วมกันเกิดขึ้น และต้องมีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับชุมชนในความเข้มงวดและความต่อเนื่องในการบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างจริงจัง เพื่อสร้างนิสัยของผู้ขับขี่ ผู้โดยสารและผู้ใช้ถนน จนกลายเป็น “วัฒนธรรมการขับขี่ยานยนต์บนท้องถนนของประชาชน”

- ควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นในการจัดตารางไว้ให้บริการประชาชนและนักท่องเที่ยว เพื่อรองรับการจัดกิจกรรมต่างๆในชุมชนและยกระดับการให้บริการประชาชนและนักท่องเที่ยวแบบครบวงจร

- จัดให้มีการวางแผน ประชุม รับฟังปัญหาและความต้องการ รวมถึงข้อเสนอแนะ จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่ว่าจะเป็นการอบรม เสริมอาชีพ / การพัฒนาบรรจุภัณฑ์/ การเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าทางการเกษตรหรือสินค้าทาง วัฒนธรรมของท้องถิ่น /การขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ของชุมชนในรูปแบบออนไลน์, การดำเนินการ ประสานกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกในส่วนของการข้อมูลหรือส่วน อื่นๆให้ประชาชนมีความสะดวกมากขึ้น โดยการดำเนินการใดๆจะต้องเป็นไปตามมาตรการในการเฝ้า ระวังและควบคุมมิให้มีการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด

- ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาล ตำบลป่าซาง ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ใน ฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาด พื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนัก และสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือ บริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากขึ้น

- ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการ จัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความ ยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับ ฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง

- ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบ ที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนา ภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็น การสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็น แนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

- ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลป่าซาง รวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลป่าซาง ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้อยู่ครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหา หรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งการใช้ระบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มา รวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การ ปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น

- เทศบาลตำบลป่าซาง ควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบพวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล เพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลป่าซาง โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

- เทศบาลตำบลป่าซาง ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นต่อไป