

**๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ**

**ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านคุณภาพในการให้บริการ**

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน**

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาล	<i>X</i>	S.D.	แปลผล
---	----------	------	-------

**ตำบลทุ่งผึ้ง ด้านคุณภาพในการให้บริการ**

๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าในเชิงการกิจของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งมาก ยิ่งขึ้น

๔.๗๐	๐.๓๖	มากที่สุด
------	------	-----------

๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทั่วถึงและเพียงพอ เช่น ภัยแล้ง, วาตภัย อุทกภัย อัคคีภัย ฯลฯ เป็นต้น

๔.๘๓	๐.๔๐	มากที่สุด
------	------	-----------

๓ เทศบาลตำบลทุ่งผึ้งมีการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหา และตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๔.๗๒	๐.๔๑	มากที่สุด
------	------	-----------

๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งกับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่

๔.๖๒	๐.๔๗	มากที่สุด
------	------	-----------

**ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ**

๔.๗๙	๐.๔๕	มากที่สุด
------	------	-----------

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พ布ว่า อญຸໃນເກນທີ່ ຮະດັບນາກທີ່ສຸດ ມີຄ່າເเฉລື່ອຍະນາຄວາມພຶງພອໃຈທ່ານັບ ๔.๗.๒ (S.D. ๐.๔๕) ຄືດເປັນຮ້ອຍລະ ๙๔.๔๐ ໂດຍປະຊາທິປະໄຕມີຄວາມພຶງພອໃຈມາກທີ່ສຸດໃນຂໍ້ອໍ້ ๒ ຮະບບໃຫ້ບໍລິການດ້ານການປັບປຸງແລະບໍລິການ  
ສາມາດຕອບສົນອັນປູ້ມາແລະຄວາມຕ້ອງການຂອງປະຊາທິປະໄຕທີ່ໄດ້ຮັບຄວາມເດືອດຮ້ອນ  
ມີຄວາມຄອບຄຸມ ທ່າງໆແລະເພີ່ມພອເຊັ່ນ ກ້າວແລ້ງ ,ວາຕກ້າຍ ອຸທກກ້າຍ ອັກຕີກ້າຍາລາ ເປັນຕົ້ນ ມີຄ່າເเฉລື່ອຍະນາຄວາມພຶງພອໃຈທ່ານັບ ๔.๗.๐ (S.D. ๐.๓๖) ຮອງຄົນມາຄື່ອງ ຂໍ້ອໍ້ ๓ ເທັນະທຳທີ່ ເທັນະທຳທີ່  
ບໍລິການແບບບຸຮົນການ ມີຜລລັບໂຮງທີ່ເກີດຂຶ້ນຈາກການປັບປຸງທີ່ສາມາດແກ້ປູ້ມາແລະຕອບສົນອັນປູ້ມາແລະຄວາມຕ້ອງການຂອງປະຊາທິປະໄຕໃນພື້ນທີ່ໃນດ້ານການໃຫ້ບໍລິການດ້ານການປັບປຸງແລະບໍລິການ  
ສາມາດຕອບສົນອັນປູ້ມາແລະຄວາມພຶງພອໃຈທ່ານັບ ๔.๗.๒ (S.D. ๐.๔๑) ແລະຂໍ້ອໍ້ ๑ ຮະບບໃຫ້ບໍລິການ  
ດ້ານການປັບປຸງແລະບໍລິການສາມາດຕອບສົນອັນປູ້ມາແລະຄວາມພຶງພອໃຈທ່ານັບ ๔.๗.๐ (S.D. ๐.๓๖)  
ສ່ວນຂໍ້ອໍ້ປະຊາທິປະໄຕມີຄວາມພຶງພອໃຈໃນດ້ານຄຸນກາພາໃນການໃຫ້ບໍລິການນ້ອຍທີ່ສຸດຄື່ອງຂໍ້ອໍ້ ๔  
ເກີດຄວາມສົມພັນຮັບອັນດີແລະຄວາມຮ່ວມມືອີ້ນທີ່ມີຮະຫວ່າງເທັນະທຳທີ່  
ປະຊາທິປະໄຕໃນພື້ນທີ່ ມີຄ່າເเฉລື່ອຍະນາຄວາມພຶງພອໃຈທ່ານັບ ๔.๖.๒ (S.D. ๐.๕๒)

**๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าห์ม จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- (๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานการให้บริการ พบร่วมกับประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐
- (๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบร่วมกับประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- (๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐
- (๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐
- (๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบร่วมกับประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือ

ภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการ คิด S.D. แปลผล  
ให้บริการของหน่วยงาน

๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๔.๙๖	๐.๑๙	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๗๘	๐.๔๑	มากที่สุด
๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ	๔.๔๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน	๔.๔๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔.๔๐	๐.๔๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๖๙	๐.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบร่วมกันในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๔๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ (S.D. ๐.๑๙) รองลงมาคือ ข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๑) และข้อที่ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ ๓ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน คือข้อที่ ๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๔๙)

๒) ด้านซ่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านซ่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้ หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านซ่องทางในการ ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ)	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำ หมู่บ้าน	๔.๗๖	๐.๔๗	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนักสถานที่อย่างเป็นระบบและ รวดเร็ว	๔.๒๐	๐.๔๐	มากที่สุด
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับ บริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบ คำร้องด้วยการแสดงผ่าน QR Code	๔.๔๔	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านซ่องทางในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๓๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านซ่องทางในการให้บริการ พ布ฯ อยู่ในเกณฑ์ระดับ  
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๓๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ โดย  
ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ /  
เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๕.๐๐ (S.D. ๐.๐๐)  
รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนน  
ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๗) และข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวก  
ของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดย  
ให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการแสดงผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ  
เท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ ๓ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านซ่องทางในการให้บริการ  
คือข้อที่ ๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนักสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความ  
พึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๔๐)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๙๐	๐.๓๖	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	๔.๗๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๑๖	๐.๔๑	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๘๖	๐.๘๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๑	๐.๔๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พ布ว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๓๖) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ (S.D. ๐.๘๖) ถัดมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ ๓ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๔๑)

๙) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้ หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก			
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๔๘	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ใน การให้บริการ	๔.๕๖	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๘	๐.๔๖	มากที่สุด
๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำ ความเข้าใจ	๔.๖๐	๐.๕๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก	๔.๖๔	๐.๔๖	มากที่สุด

จากการที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก พ布ว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย คะແນนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ย คะແນนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๓๐) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคະແນนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๖) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคະແນนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๓) และข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคະແນนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกคือข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคະແນนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๐)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน

ด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพในการให้บริการ			

๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งได้รับความสะดวก

รวดเร็วต่อการมาชำระบำภี	๔.๘๙	๐.๒๓	มากที่สุด
-------------------------	------	------	-----------

๒ เทศบาลตำบลทุ่งผึ้งสามารถจัดเก็บรายได้ ได้ตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น	๔.๖๖	๐.๔๗	มากที่สุด
--	------	------	-----------

๓ เทศบาลตำบลทุ่งผึ้งมีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และ ประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม	๔.๗๘	๐.๔๖	มากที่สุด
---	------	------	-----------

๔ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งได้รับทราบและเห็น ความสำคัญของการชำระบำภีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมาก ขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย	๔.๗๑	๐.๔๒	มากที่สุด
--	------	------	-----------

ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๐	มากที่สุด
-------------------------------------	------	------	-----------

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบร้า อญี่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งได้รับความสะดวก รวดเร็วต่อการมาชำระบำภี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ (S.D. ๐.๒๓) รองลงมาคือ ข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลทุ่งผึ้งมีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๖) และข้อที่ ๔ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระบำภีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๔๒) ส่วนข้อที่ประชารชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการ คือ ข้อที่ ๒ เทศบาลตำบลทุ่งผึ้งสามารถจัดเก็บรายได้ ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๗)

**๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าท่า จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบร่วมว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบร่วมว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ – ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>			
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๔๘	๐.๓๒	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๕.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน	๔.๐๖	๐.๒๓	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๓๖	๐.๔๘	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของ หน่วยงาน	๔.๖๔	๐.๒๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๒๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๕.๐๐ (S.D. ๐.๐๐) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๓๐) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๓๒) และข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ ๓ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๒๓)

## ๒) ด้านซ่องทางในการให้บริการ

**ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านซ่องทางในการให้บริการ**

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนา**

**ชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง  $\bar{x}$  S.D. แปลผล  
ด้านซ่องทางในการให้บริการ**

๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)	๔.๙๖	๐.๑๙	มากที่สุด
๒ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วย การแสกนผ่าน QR Code	๔.๕๒	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ มีการประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการและข่าวสารที่ เกี่ยวข้องผ่านสื่อสังคมทางประจํามาตรฐาน การนำเสนอผ่าน QR Code	๔.๕๖	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/ วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๖	๐.๔๗	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านซ่องทางในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๘</b>	<b>๐.๔๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านซ่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ (S.D. ๐.๑๙) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๗) และข้อที่ ๓ มีการประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการและข่าวสารที่เกี่ยวข้องผ่านสื่อสังคมทางประจํามาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านซ่องทางในการให้บริการน้อยสุดคือข้อที่ ๒ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการแสกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๐)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนา

ชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาล	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ตำบลเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ			

๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบ

คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๗	๐.๒๗	มากที่สุด
---	------	------	-----------

๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว	๔.๕๔	๐.๔๐	มากที่สุด
--	------	------	-----------

๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๔๐	๐.๔๙	มากที่สุด
--	------	------	-----------

๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๒	๐.๔๓	มากที่สุด
--	------	------	-----------

๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๔๒	มากที่สุด
---------------------------------------	------	------	-----------

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๐	๐.๒๖	มากที่สุด
--	------	------	-----------

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบร่วมอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๒๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๒๗) ตัดมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๔๐) และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๔๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๙)

## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนา

ชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง	<i>x</i>	S.D.	แปลผล
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			

๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๙๔	๐.๒๓	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๗๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๕๒	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๘๐	๐.๔๐	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๙๒	๐.๒๗	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๗๕</b>	<b>๐.๓๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ – ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พ布ว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๓๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๔ (S.D. ๐.๒๓) รองลงมาคือ ข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๒๗) ถัดมาคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๐) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มา รอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ ประชานมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๒)

### ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งมากยิ่งขึ้น	๔.๐๐	๐.๐๐	มากที่สุด
๒ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๔.๔๘	๐.๓๒	มากที่สุด
๓ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการดูแลและมีการส่งเสริมหรือ พัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม	๔.๑๐	๐.๓๐	มากที่สุด
๔ งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความ เหมาะสม	๔.๗๒	๐.๔๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๒๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๒๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง มากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๐๐) รองลงมาคือข้อที่ ๒ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๓๒) และข้อที่ ๔ งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ ๓ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการดูแลและมีการส่งเสริมหรือพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๓๐)

**๔.๓.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาล  
ตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าหัว จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง พบร่วมกับ  
ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด  
มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานพบว่า ประชาชนมีความ  
พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบร่วมกับ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน  
ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบร่วมกับ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
มาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน  $\bar{x}$  S.D. แปลผล

๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ

ค่าล่องตัว	๔.๘๘	๐.๑๔	มากที่สุด
------------	------	------	-----------

๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว

ทันเวลา	๔.๙๔	๐.๒๓	มากที่สุด
---------	------	------	-----------

๓ มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและ

มีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน	๔.๑๐	๐.๓๐	มากที่สุด
--	------	------	-----------

๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม

๔.๗๐	๐.๔๕	มากที่สุด
------	------	-----------

๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการ

แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด
---------------------------------	------	------	-----------

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการ

ให้บริการของหน่วยงาน	๔.๗๒	๐.๒๔	มากที่สุด
----------------------	------	------	-----------

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบร้า อญูในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๒๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความค่าล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ (S.D. ๐.๑๔) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๔ (S.D. ๐.๒๓) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๓๐) และข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ ๓ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๓๐)

๒) ด้านซ่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านซ่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านซ่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
๑ มีซ่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๓	๐.๔๖	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๔๖	๐.๔๐	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๖	๐.๔๗	มากที่สุด
๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น	๔.๗๐	๐.๔๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านซ่องทางการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านซ่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๕) รองลงมาคือ ข้อที่ ๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๗) และข้อที่ ๑ มีซ่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านซ่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๔๐)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของ  
เทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้  S.D. แปลผล  
ให้บริการ

๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๗๘	๐.๔๑	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสอด梧 รวดเร็ว	๔.๙๐	๐.๓๐	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๓๘	๐.๔๕	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๒	๐.๕๓	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๔๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อญี่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสอด梧 รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๓๐) รองลงมาคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๑) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อ การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๕) และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๔๕)

๕) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๕ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๘๘	๐.๓๒	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๖๔	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๔	๐.๔๔	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๗๘	๐.๔๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๑	๐.๔๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๕ – ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พ布ว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๘ (S.D. ๐.๓๒) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๔) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๐)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการงานด้านสาธารณสุขในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงการกิจของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งมากยิ่งขึ้น	๔.๖๐	๐.๓๐	มากที่สุด
๒ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว	๔.๕๗	๐.๔๔	มากที่สุด
๓ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น	๔.๔๔	๐.๖๖	มากที่สุด
๔ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน	๔.๔๔	๐.๓๒	มากที่สุด
๕ การให้บริการด้านสาธารณสุขมีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	๔.๗๔	๐.๒๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๘๗	๐.๓๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ด้านคุณภาพในการให้บริการ พ布ว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๗ (S.D. ๐.๓๗) คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ ๔ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๓๒) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๔๔) ถัดมาคือ ข้อที่ ๓ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๖) และข้อที่ ๕ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๒๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านสาธารณสุขในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงการกิจของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๓๐)

## ๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าทม จังหวัดลำปาง

### ๔.๔.๑) ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาล ตำบลทุ่งผึ้ง

- ถนนสาธารณะที่ใช้สัญจรภายในชุมชน และระหว่างชุมชนมีความคับแคบ บางจุดพื้นผิวถนนมีลักษณะทรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ รวมทั้งไม่มีการจัดระเบียบการใช้เส้นทางในชุมชน และระหว่างชุมชนส่งผลให้การใช้เส้นทางสัญจรเกิดความไม่สะดวก อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้
- ระบบไฟฟ้าสาธารณะ/ไฟฟ้าส่องสว่างไม่ทั่วถึง เช่น บริเวณทางแยก/บริเวณทางโค้ง/บริเวณจุดอับบางจุด/บางจุดมีลักษณะชำรุด ประชาชนยังมีความต้องการให้มีการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะอย่างทั่วถึง
- การติดตั้งระบบท่อระบายน้ำอุดตันมีสาเหตุมาจากการขยะ เศษหิน ดิน รายที่อุดตันท่อ เมื่อไม่มีการขุดลอกทำให้ประชาชนประสบปัญหาน้ำท่วมขังและน้ำระบายน้ำทัน
- การส่งเสริมทักษะทางอาชีพและการตลาดให้แก่ประชาชน, ผู้ว่างงาน, ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสยังไม่เป็นรูปธรรมชัดเจน อย่างให้มีการส่งเสริมการตลาดสำหรับกลุ่มอาชีพต่าง ๆ และพัฒนาสินค้าทั้งสินค้าทางการเกษตรและสินค้าทางวัฒนธรรม เป็นต้น
- อายุให้ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งรวมทั้งพนักงานของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่างๆและหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนับสนุนต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดความรวดเร็ว มีระบบที่ดีและมีความต่อเนื่อง

**๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและข้อควรปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง**

- เร่งประสาน ติดตามการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ รวมถึงการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัว ปลอดภัย เพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้

- เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณ ตrokerซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่ และผู้ที่สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน

- พัฒนาปรับปรุงการก่อสร้างท่อระบายน้ำในพื้นที่เพิ่มเติมตามความต้องการ มีการดำเนินการที่ปลอดภัย ทำการปิดฝ่าท่อเพื่อความปลอดภัยของประชาชน และทำการขุดลอกห่อระบายน้ำเพื่อไม่ให้มีเศษขยะ เชเชหิน ดิน ทราย ที่อุดตันทางระบายน้ำ มีระบบการระบายน้ำที่มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญahan้ำท่วมขังและไม่ส่งกลิ่นเหม็น รวมทั้งไม่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและแมลงของโรคบาดต่าง ๆ

- วางแผน และจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อรассดความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็น การอบรมเสริมอาชีพ / การพัฒนาบรรจุภัณฑ์/ การเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าทางการเกษตรหรือสินค้าทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น / การขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ของชุมชนในรูปแบบออนไลน์ โดยทำการวิเคราะห์ปัญหาของการส่งเสริมกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ในชุมชน รวมทั้งจัดกิจกรรมการการให้ความรู้และความเข้าใจด้านการสื่อสารทางการตลาดแก่กลุ่มวิสาหกิจและกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ของชุมชน, กิจกรรมการจัดทำ Story Telling เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ สินค้า และบริการ, จัดกิจกรรมการให้ความรู้และความเข้าใจจากการจัดแสดงสินค้า ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้คนในชุมชนมีอาชีพที่มีตลาดรองรับ สามารถมีรายได้จุนเจือครอบครัวได้อย่างยั่งยืน

- ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาล ตำบลทุ่งผึ้ง ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณใหญ่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิริมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาด สะอาดพื้นผิวนอนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือ บริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากขึ้น

- ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาชนในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง

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

- ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งรวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดงานเสวนาระพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบแพลตฟอร์ม ON – LINE ต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สรุปผลนำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ถึงขั้น

- เทศบาลตำบลทุ่งผึ้งควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทาง เพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง โดยจะต้องจัดการทรัพยากรังสรรค์ให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ ดำเนินถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ ก่อนเวลาหรือ ตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเรวเพื่อบัญชีหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

- เทศบาลตำบลทุ่งผึ้งมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณสุข เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิด ความเชื่อมั่นในการบริหารงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นต่อไป

## บทที่ ๕

### บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ๕.๑ บทสรุป

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าท่า จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าท่า จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการ ประชาชนของเทศบาลตำบลทุ่งผึ้ง อำเภอเจ้าท่า จังหวัดลำปาง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน ผลการศึกษา มีดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลทุ่งผึ้งมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

#### ๑. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลที่นำไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลทุ่งผึ้ง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบร้าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๐๙.๓๐ น.

- ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๕๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ อายุส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ สถานภาพส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕๐ การศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕๐ ในส่วนของอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๐ และมีรายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท เป็นร้อยละ ๔๙.๐๐