

## บทที่ ๔

### ผลการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ๔ ภารกิจ ได้แก่

- ๑) ด้านรายได้หรือภาษี
- ๒) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๓) ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ๔) ด้านการศึกษา

โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

- ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไป
- ๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย
- ๔.๓ ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

#### ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไป

##### ๑) ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ และเวลาในการมารับบริการ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑

#### ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

	n = ๔๐๐	
ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
นานๆ ครั้ง	๒๘๘	๗๒.๐
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน	๘๘	๒๒.๐
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน	๑๘	๔.๕
มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป	๖	๑.๕

## ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น (ต่อ)

	n = ๔๐๐	
ข้อมูลเบื้องต้น	จำนวน	ร้อยละ
๒. ช่วงเวลาในการมารับบริการ		
๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.	๒๐๒	๕๐.๕
๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.	๑๑๖	๒๙.๐
๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.	๕๐	๑๒.๕
๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ	๓๒	๘.๐
นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ	๐	๐

## ๒) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผา

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผา อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ การศึกษาเฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๒

## ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

	n = ๔๐๐	
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑๐	๕๒.๕
หญิง	๑๙๐	๔๗.๕
๒. อายุ		
อายุไม่เกิน ๒๐ ปี	๖	๑.๕
๒๑ - ๓๐ ปี	๒๒	๕.๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒๔	๓๑.๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๑๖	๒๙.๐
๕๑ - ๖๐ ปี	๑๒๒	๓๐.๕
๖๐ ปีขึ้นไป	๑๐	๒.๕
๓. สถานภาพ		
โสด	๑๑๒	๒๘.๐
สมรส	๒๑๐	๕๒.๕
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	๗๘	๑๙.๕

## ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๔. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๒๓๒	๕๘.๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๖	๑๔.๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	๖๔	๑๖.๐
อนุปริญญา หรือ ปวท. / ปวส.	๒๒	๕.๕
ปริญญาตรี	๒๒	๕.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๑.๐
๕. อาชีพ		
พนักงานภาครัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๒๔	๖.๐
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	๓๖	๙.๐
ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ	๑๒	๓.๐
ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	๒๖	๖.๕
นักเรียน / นักศึกษา	๘	๒.๐
รับจ้างทั่วไป	๗๖	๑๙.๐
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณอายุราชการ	๕๘	๑๔.๕
เกษตรกร / ประมง	๗๐	๑๗.๕
ว่างงาน	๑๖	๔.๐
อื่น ๆ	๗๔	๑๘.๕
๖. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๘๘	๒๒.๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๙๘	๔๙.๕
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๙๐	๒๒.๕
มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๒๔	๖.๐
๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน		
หมู่ที่ ๑ บ้านท่าส้มป่อย	๕๒	๑๓.๐
หมู่ที่ ๒ บ้านทุ่งฝาย	๔๐	๑๐.๐
หมู่ที่ ๓ บ้านแพะหนองแดง	๗๔	๑๘.๕
หมู่ที่ ๔ บ้านท่าโทก	๓๘	๙.๕
หมู่ที่ ๕ บ้านแม่ทะ	๓๖	๙.๐
หมู่ที่ ๖ บ้านกลาง	๒๔	๖.๐
หมู่ที่ ๗ บ้านนาบ่อเหนือ	๒๒	๕.๕
หมู่ที่ ๘ บ้านต้นยาง	๒๖	๖.๕

## ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

		n = ๔๐๐	
ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน (ต่อ)			
หมู่ที่ ๙	บ้านท่าโถมมงคลชัย	๕๔	๑๓.๕
หมู่ที่ ๑๐	บ้านปงชัยนาบ่อ	๓๔	๘.๕

## ๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผายพบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

- ๑) ด้านรายได้หรือภาษี
- ๒) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๓) ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ๔) ด้านการศึกษา

#### ๔.๒.๑ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งผาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ทุ่งผาย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับ  
บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย  
๔.๕๘คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒  
คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด  
มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย  
๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย  
๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

### ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านกระบวนการและ ขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๔.๖๕	๐.๗๔	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๕๖	๐.๖๗	มากที่สุด
๓. มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๔.๕๘	๐.๗๐	มากที่สุด
๔. การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน	๔.๕๕	๐.๖๙	มากที่สุด
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๗๑	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๕๘</b>	<b>๐.๗๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๗๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๐) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และข้อที่ ๕ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๗ และ ๐.๗๑ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจใน ด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔. การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๙)

## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)	๔.๕๕	๐.๗๗	มากที่สุด
๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๔๙	๐.๗๐	มาก
๓. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๓	๐.๗๐	มากที่สุด
๔. มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๕๓	๐.๗๐	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๒</b>	<b>๐.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๗) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน และข้อ ๔ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจใน ด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๐)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๘	๐.๗๖	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๑	๐.๖๙	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๑	๐.๖๙	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๒	๐.๖๘	มากที่สุด
๕. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๖๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๕๒</b>	<b>๐.๗๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติและข้อ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๘ และ ๐.๖๙ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๙)



#### ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๖	๐.๗๖	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๑	๐.๗๐	มากที่สุด
๓. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๔๙	๐.๖๙	มาก
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๙	๐.๖๕	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๕๑</b>	<b>๐.๗๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๗๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือ ข้อ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ และ ข้อ ๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๙ และ ๐.๖๕)

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อด้านภาษี	๔.๖๔	๐.๗๓	มากที่สุด
๒. สามารถจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆเพิ่มมากขึ้นอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรมและเสมอภาค	๔.๕๓	๐.๖๕	มากที่สุด
๓. ประชาชนเกิดความเข้าใจ พึงพอใจและมั่นใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาบเพิ่มมากขึ้น	๔.๕๘	๐.๗๑	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๘</b>	<b>๐.๖๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อด้านภาษี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๗๓) รองลงมา คือ ข้อ ๓ ประชาชนเกิดความเข้าใจ พึงพอใจและมั่นใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาบเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ สามารถจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆเพิ่มมากขึ้นอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรมและเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๕)

#### ๔.๒.๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑

### ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๕๘	๐.๗๒	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๕๔	๐.๖๘	มากที่สุด
๓. ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๕๗	๐.๗๑	มากที่สุด
๔. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๗๑	มากที่สุด
๕. มีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๖๑	๐.๗๔	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๕๗</b>	<b>๐.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๕ มีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๗๔) รองลงมา คือ ข้อ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๔) ถัดมาคือ ข้อ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม และข้อ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๘)

## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)	๔.๖๓	๐.๗๔	มากที่สุด
๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๖๐	๐.๖๙	มากที่สุด
๓. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๘	๐.๗๑	มากที่สุด
๔. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๕๕	๐.๖๘	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๙</b>	<b>๐.๗๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๗๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๙) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๘)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๖๑	๐.๗๓	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๖	๐.๗๐	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๔	๐.๖๘	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๖	๐.๖๘	มากที่สุด
๕. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๖๘	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๕๙</b>	<b>๐.๖๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๗๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๐ และ ๐.๖๘ ตามลำดับ) ถัดมาคือ ข้อ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๘)

#### ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๖	๐.๗๔	มากที่สุด
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๕๕	๐.๖๗	มากที่สุด
๓. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๕๙	๐.๗๗	มากที่สุด
๔. มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด	๔.๕๔	๐.๗๑	มากที่สุด
๕. มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๕๙	๐.๗๒	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๕๘</b>	<b>๐.๗๒</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๗๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และข้อ ๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๗๗) [t ๐.๗๒] ถัดมาคือ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๑)

### ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๔.๕๘	๐.๗๕	มากที่สุด
๒. ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม	๔.๕๓	๐.๖๙	มากที่สุด
๓. งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม	๔.๕๘	๐.๗๓	มากที่สุด
๔. การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย	๔.๕๒	๐.๖๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๕</b>	<b>๐.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และข้อ ๓ งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๕ และ ๐.๗๓ ตามลำดับ) รองลงมา คือ ข้อ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๙)



### ๔.๒.๓ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔

## ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการด้านเทคนิค หรือป้องกัน  
บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้าน กระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๕๙	๐.๗๔	มากที่สุด
๒. ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๖๖	มากที่สุด
๓. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๔.๕๐	๐.๖๕	มากที่สุด
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (มีความเสมอ ภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๕๒	๐.๖๖	มากที่สุด
๕. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	๔.๕๔	๐.๖๙	มากที่สุด
๖. เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ	๔.๕๑	๐.๗๑	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๕๓</b>	<b>๐.๖๘</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านด้านเทคนิค หรือป้องกัน  
บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ใน  
เกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดย  
ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ  
คล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๗๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ ระยะเวลา  
การให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ  
เท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๙) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการให้บริการ และ ข้อ  
๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนน  
ความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๖) และ ข้อ ๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน  
การตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความ  
พึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และ  
แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๕)

## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านด้านเทคนิค หรือป้องกัน  
บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้าน ช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)	๔.๖๓	๐.๗๔	มากที่สุด
๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ ผู้รับบริการ	๔.๕๗	๐.๖๙	มากที่สุด
๓. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๖	๐.๗๓	มากที่สุด
๔. มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๔.๕๒	๐.๗๐	มากที่สุด
๕. มีระบบการประสานงานที่เป็นระบบ และเกิดความรวดเร็ว	๔.๕๕	๐.๗๓	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๖</b>	<b>๐.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านด้านเทคนิค หรือป้องกัน  
บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์  
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ โดย  
ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ /  
เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๗๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ มีเอกสาร/  
แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗  
(S.D. ๐.๖๙) ถัดมาคือ ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนน  
ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๓) และข้อ ๕ มีระบบการประสานงานที่เป็นระบบ และเกิด  
ความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึง  
พอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ย  
คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๐)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านด้านเทคนิค หรือป้องกัน  
บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้าน เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๒	๐.๗๑	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๓	๐.๗๒	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๑	๐.๗๑	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๔	๐.๗๑	มากที่สุด
๕. ให้บริการอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๕	๐.๗๓	มากที่สุด
๖. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี	๔.๕๘	๐.๗๓	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๕๓</b>	<b>๐.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านด้านเทคนิค หรือป้องกัน  
บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า  
อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖  
โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๖ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็น  
อย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ ให้บริการ  
อย่างเป็นธรรม ทัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๓) ถัดมา  
คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔  
(S.D. ๐.๗๑) , ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓  
(S.D. ๐.๗๒) และข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ  
เท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้  
ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความ  
พึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๗๑)

#### ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านด้านเทคนิค หรือป้องกัน  
บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและ ประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน	๔.๕๘	๐.๗๒	มากที่สุด
๒. รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ใน สภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี	๔.๕๙	๐.๗๒	มากที่สุด
๓. “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๗๒	มากที่สุด
๔. “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ใน การให้บริการ	๔.๕๐	๐.๖๘	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๕๖</b>	<b>๐.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านด้านเทคนิค หรือป้องกัน  
บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ใน  
เกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ โดย  
ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่  
ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๗๒) รองลงมา  
ได้แก่ ข้อ ๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน  
และข้อ ๓ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ  
เท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด  
คือ ข้อ ๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนน  
ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๘)

### ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ประชาชนได้รับบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	๔.๖๑	๐.๗๖	มากที่สุด
๒. ระบบบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึง และครอบคลุม เช่น ภัยแล้ง , วัตภัย, อุทกภัย เป็นต้น	๔.๕๓	๐.๗๐	มากที่สุด
๓. เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผายกับประชาชนในพื้นที่	๔.๕๘	๐.๗๔	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๗</b>	<b>๐.๗๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านด้านเทคนิค หรือป้องกัน บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ใน เกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕๗ (S.D. ๐.๗๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ โดย ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ประชาชนได้รับบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๗๖) รองลงมาคือ ข้อ ๓ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผายกับประชาชนใน พื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจใน ด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระบบบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย สามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึงและครอบคลุม เช่น ภัยแล้ง , วัตภัย, อุทกภัย เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๐)

#### ๔.๒.๔ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖

๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖

๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔

### ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	๔.๖๑	๐.๗๒	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๓	๐.๖๗	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๗	๐.๗๒	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยต่อการพัฒนางานการศึกษา	๔.๕๖	๐.๗๐	มากที่สุด
๕. มีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครองและผู้รับบริการ	๔.๖๒	๐.๗๕	มากที่สุด
๖. มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน	๔.๕๕	๐.๗๑	มากที่สุด
๗. มีการส่งเสริมให้เด็กได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดี	๔.๖๑	๐.๗๕	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>	<b>๔.๕๗</b>	<b>๐.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๕ มีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครองและผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๗๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และ ข้อ ๗ มีการส่งเสริมให้เด็กได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๗๒ และ ๐.๗๕ ตามลำดับ) ถัดมาคือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๒), ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยต่อการพัฒนางานการศึกษา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๐) และ ข้อ ๖ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๗)



## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์)	๔.๕๔	๐.๗๕	มากที่สุด
๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครอง	๔.๕๖	๐.๗๕	มากที่สุด
๓. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๔	๐.๗๓	มากที่สุด
๔. มีการให้บริการ เยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำ ช่วยเหลือเด็ก ฯลฯ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๔๙	๐.๗๐	มาก
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๓</b>	<b>๐.๗๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๕) รองลงมา คือ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) และข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๕ และ ๐.๗๓ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีการให้บริการ เยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำ ช่วยเหลือเด็ก ฯลฯ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๐)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กอย่างชัดเจน	๔.๕๗	๐.๗๖	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๑	๐.๖๘	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็ก	๔.๔๘	๐.๖๙	มาก
๔. แต่งกายสุภาพเหมาะสมและให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๓	๐.๖๙	มากที่สุด
๕. มีครูที่ให้การดูแลเพียงพต่อการเข้ารับบริการของเด็กนักเรียน	๔.๕๑	๐.๗๑	มากที่สุด
๖. มีครูให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๕๑	๐.๗๐	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๕๑</b>	<b>๐.๗๐</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ แต่งกายสุภาพเหมาะสมและให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๙) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว , ข้อ ๕ มีครูที่ให้การดูแลเพียงพต่อการเข้ารับบริการของเด็กนักเรียนและข้อ ๖ มีครูให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๘, ๐.๗๑ และ ๐.๗๐ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็ก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๙ )

#### ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๕	๐.๗๖	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ	๔.๕๒	๐.๗๒	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๕๐	๐.๗๒	มากที่สุด
๔. สถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี อากาศปลอดโปร่ง ร่มรื่น และปลอดภัย	๔.๕๓	๐.๗๐	มากที่สุด
๕. สื่อในการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมและเพียงพอ	๔.๕๖	๐.๗๓	มากที่สุด
๖. มีการจัดรถบริการรับ - ส่ง นักเรียนที่ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย	๔.๕๔	๐.๗๑	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๕๓</b>	<b>๐.๗๒</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๕ สื่อในการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๖) ถัดมาคือ ข้อ ๖ มีการจัดรถบริการรับ - ส่ง นักเรียนที่ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๑), ข้อ ๔ สถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี อากาศปลอดโปร่ง ร่มรื่นและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๐) และข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๗๒)

### ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เด็กนักเรียนในเขตตำบลทุ่งผายได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง ถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญา และอารมณ์	๔.๕๙	๐.๗๒	มากที่สุด
๒. เด็กนักเรียนในเขตตำบลทุ่งผายได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาในทุกช่วงวัยอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ	๔.๕๖	๐.๗๑	มากที่สุด
๓. การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง	๔.๕๘	๐.๗๒	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๕๗</b>	<b>๐.๗๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ เด็กนักเรียนในเขตตำบลทุ่งผายได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๗๒) รองลงมา คือ ข้อ ๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ เด็กนักเรียนในเขตตำบลทุ่งผายได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาในทุกช่วงวัยอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๑)

### ๔.๓ ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

#### ๔.๓.๑) ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

- เจ้าหน้าที่ทำงานล่าช้าไม่ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อประชาชนที่มาใช้บริการและไม่เลือกบริการ
- เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยตอบสนองความต้องการของประชาชน
- เวลาของงบประมาณอะไรดำเนินการล่าช้าเกินไป
- ถนนและเส้นทางสัญจรไป-มาในชุมชนชำรุด เสียหาย
- ขาดไฟกิ่งเพื่อให้แสงสว่างตามท้องถนน

#### ๔.๓.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

- เจ้าหน้าที่ควรให้บริการประชาชนให้รวดเร็ว และให้ความสำคัญของประชาชนที่มาใช้บริการ
- เจ้าหน้าที่ควรให้ความช่วยเหลือประชาชนในทุกๆ เรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน
- ทางองค์การบริหารส่วนตำบลฯ ควรให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องงบประมาณให้รวดเร็วตามความต้องการของประชาชน
- ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมพื้นผิวถนนและไหล่ทางให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของผู้ที่สัญจรไปมา
- ควรมีการติดตั้งไฟกิ่งตามเส้นทางสัญจรเพิ่มมากขึ้น และควรตรวจสอบไฟกิ่งให้มีคุณภาพ ใช้การได้เสมอ เพื่อความปลอดภัยในการใช้ถนนในเวลากลางคืน