

## บทที่ ๔

### ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ๔ ภารกิจ ได้แก่

- ๑) งานด้านทะเบียน
- ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี
- ๓) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๔) งานด้านสาธารณสุข

โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

- ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไป
- ๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังเหนือ
- ๔.๓ ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ

#### ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไป

##### ๑) ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังเหนือ

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ และเวลาในการมารับบริการ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑

#### ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

|                             | n = ๔๐๐ |        |
|-----------------------------|---------|--------|
| ข้อมูลเบื้องต้น             | จำนวน   | ร้อยละ |
| ๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ |         |        |
| นานๆ ครั้ง                  | ๓๑๖     | ๗๙.๐   |
| ๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน         | ๖๐      | ๑๕.๐   |
| ๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน         | ๑๖      | ๔.๐    |
| มากที่สุดกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป | ๘       | ๒.๐    |

## ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น (ต่อ)

|                             | n = ๔๐๐ |        |
|-----------------------------|---------|--------|
| ข้อมูลเบื้องต้น             | จำนวน   | ร้อยละ |
| ๒. ช่วงเวลาในการมารับบริการ |         |        |
| ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น.            | ๑๗๔     | ๔๓.๕   |
| ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น.            | ๑๒๖     | ๓๑.๕   |
| ๑๒.๐๑ - ๑๔.๐๐ น.            | ๗๖      | ๑๙.๐   |
| ๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ         | ๒๐      | ๕.๐    |
| นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ | ๔       | ๑.๐    |

## ๒) ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังเหนือ

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๒

## ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

|                           | n = ๔๐๐ |        |
|---------------------------|---------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป              | จำนวน   | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                    |         |        |
| ชาย                       | ๑๙๒     | ๔๘.๐   |
| หญิง                      | ๒๐๘     | ๕๒.๐   |
| ๒. อายุ                   |         |        |
| อายุไม่เกิน ๒๐ ปี         | ๖       | ๑.๕    |
| ๒๑ - ๓๐ ปี                | ๓๐      | ๗.๕    |
| ๓๑ - ๔๐ ปี                | ๗๖      | ๑๙.๐   |
| ๔๑ - ๕๐ ปี                | ๑๓๔     | ๓๓.๕   |
| ๕๑ - ๖๐ ปี                | ๑๑๔     | ๒๘.๕   |
| ๖๐ ปีขึ้นไป               | ๔๐      | ๑๐.๐   |
| ๓. สถานภาพ                |         |        |
| โสด                       | ๗๒      | ๑๘.๐   |
| สมรส                      | ๓๐๖     | ๗๖.๕   |
| หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ | ๒๒      | ๕.๕    |
| ๔. ระดับการศึกษา          |         |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน  | ๑๔๔     | ๓๖.๐   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น          | ๑๐๔     | ๒๖.๐   |

## ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

n = ๔๐๐

| ข้อมูลทั่วไป                         | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|--------|
| ๔. ระดับการศึกษา (ต่อ)               |       |        |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.          | ๘๖    | ๒๑.๕   |
| อนุปริญญา หรือ ปวท. / ปวส.           | ๔๒    | ๑๐.๕   |
| ปริญญาตรี                            | ๑๘    | ๔.๕    |
| สูงกว่าปริญญาตรี                     | ๖     | ๑.๕    |
| ๕. อาชีพ                             |       |        |
| พนักงานภาครัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ   | ๑๐    | ๒.๕    |
| ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท              | ๔๔    | ๑๑.๐   |
| ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ         | ๔๔    | ๑๑.๐   |
| ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ           | ๗๒    | ๑๘.๐   |
| นักเรียน / นักศึกษา                  | ๔     | ๑.๐    |
| รับจ้างทั่วไป                        | ๑๑๔   | ๒๘.๕   |
| แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณอายุราชการ | ๘     | ๒.๐    |
| เกษตรกร / ประมง                      | ๖๖    | ๑๖.๕   |
| ว่างงาน                              | ๓๔    | ๘.๕    |
| อื่น ๆ                               | ๔     | ๑.๐    |
| ๖. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน              |       |        |
| ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท                    | ๑๕๖   | ๓๙.๐   |
| ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท                   | ๒๐๒   | ๕๐.๕   |
| ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท                  | ๒๖    | ๖.๕    |
| มากที่สุดกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท             | ๑๖    | ๔.๐    |
| ๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน         |       |        |
| ชุมชนทุ่งเป้าสามัคคี                 | ๑๐๔   | ๒๕.๙๗  |
| ชุมชนขุนวังสามัคคี                   | ๕๗    | ๑๔.๓๗  |
| ชุมชนประชาภิรมย์                     | ๓๓    | ๘.๑๔   |
| ชุมชนทรัพย์เจริญ                     | ๔๕    | ๑๑.๒๕  |
| ชุมชนสัมพันธ์พัฒนา                   | ๕๑    | ๑๒.๘๒  |
| ชุมชนขันหอมสัมพันธ์                  | ๑๑๐   | ๒๗.๕๒  |

## ๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังเหนือ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังเหนือ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังเหนือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังเหนือใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

- ๑) งานด้านทะเบียน
- ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี
- ๓) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๔) งานด้านสาธารณสุข

### ๔.๒.๑ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลวังเหนือ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลวังเหนือ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังเหนือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังเหนือใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

### ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล  
วังเหนือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาล<br>ตำบลวังเหนือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                                | ๔.๓๔        | ๐.๔๗        | มาก        |
| ๒. มีระบบที่ทำให้การบริการสะดวกและรวดเร็ว   | ๔.๓๘        | ๐.๕๕        | มาก        |
| ๓. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง  | ๔.๔๒        | ๐.๖๓        | มาก        |
| ๔. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม  | ๔.๔๓        | ๐.๕๙        | มาก        |
| ๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ                                       | ๔.๔๘        | ๐.๕๕        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>   | <b>๔.๔๑</b> | <b>๐.๕๕</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล  
วังเหนือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ  
๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๕ มีอุปกรณ์  
และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๕)  
รองลงมา คือ ข้อ ๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ  
๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนน  
ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๓) และ ข้อ ๒ มีระบบที่ทำให้การบริการสะดวกและรวดเร็ว  
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๕) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชน  
มีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก  
ซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๔๗)

## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล  
วังเหนือ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล<br>วังเหนือ ด้านช่องทางการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)                              | ๔.๓๒        | ๐.๕๙        | มาก        |
| ๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล<br>แก่ผู้รับบริการ              | ๔.๓๖        | ๐.๖๔        | มาก        |
| ๓. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน                                | ๔.๕๒        | ๐.๕๘        | มากที่สุด  |
| ๔. มีระบบการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/<br>วันหยุดราชการ เป็นต้น                 | ๔.๔๗        | ๐.๖๕        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>   | <b>๔.๔๑</b> | <b>๐.๖๑</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล  
วังเหนือ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ  
๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓  
มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ  
๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๔ มีระบบการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/  
วันหยุดราชการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๖๕) ถัดมา คือ ข้อ ๒  
มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนน  
ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทาง  
การให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)  
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๕๙)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล  
วังเหนือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล<br>วังเหนือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน   | ๔.๓๑        | ๐.๕๘        | มาก        |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว   | ๔.๔๐        | ๐.๖๑        | มาก        |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ  | ๔.๔๘        | ๐.๖๑        | มาก        |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร  | ๔.๔๑        | ๐.๕๙        | มาก        |
| ๕. ให้บริการอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ  | ๔.๔๙        | ๐.๖๓        | มากที่สุด  |
| ๖. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี  | ๔.๔๖        | ๐.๖๐        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>   | <b>๔.๔๒</b> | <b>๐.๖๐</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล  
วังเหนือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ  
เท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๕  
ให้บริการอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ  
๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนน  
ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมา คือ ข้อ ๖ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่อง  
ที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๖๐), ข้อ ๔ ให้บริการ  
ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๙) และ ข้อ ๒  
ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๑)  
ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด  
คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ  
๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๘)

#### ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล  
วังเหนือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล<br>วังเหนือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                      | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ  | ๔.๓๗        | ๐.๕๑        | มาก        |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ<br>จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ | ๔.๓๙        | ๐.๕๙        | มาก        |
| ๓. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือ<br>ในการให้บริการ   | ๔.๔๗        | ๐.๕๗        | มาก        |
| ๔. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน<br>และเข้าใจง่าย                                   | ๔.๓๖        | ๐.๖๒        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  | <b>๔.๓๙</b> | <b>๐.๕๗</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล  
วังเหนือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ  
๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ “คุณภาพ  
และความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ  
๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา คือ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ  
ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ  
๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือ ข้อ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ  
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้าน  
สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์  
มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๒)



### ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล  
วังเหนือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล<br>วังเหนือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|--|-------------|-------------|------------|
| ๑. การให้บริการมีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา   | ๔.๒๓        | ๐.๖๐        | มาก        |
| ๒. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ทันเวลา                                      | ๔.๓๕        | ๐.๕๘        | มาก        |
| ๓. การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ<br>และมีการติดตามผล                    | ๔.๔๒        | ๐.๖๗        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>   | <b>๔.๓๓</b> | <b>๐.๖๑</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบล  
วังเหนือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ  
๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓  
การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ และมีการติดตามผล มีค่าเฉลี่ยคะแนน  
ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๗) รองลงมา คือ ข้อ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชน  
เมื่อประสบปัญหาได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่  
ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ การให้บริการมีคุณภาพ  
และตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๐)

#### ๔.๒.๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลวังเหนือ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลวังเหนือพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังเหนือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังเหนือใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

## ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาล ตำบลวังเหนือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี<br>ของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|--|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน  | ๔.๒๔        | ๐.๕๓        | มาก        |
| ๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา   | ๔.๓๔        | ๐.๕๗        | มาก        |
| ๓. มีการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ  | ๔.๔๗        | ๐.๖๙        | มาก        |
| ๔. การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน  | ๔.๓๗        | ๐.๖๔        | มาก        |
| ๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ                                     | ๔.๔๒        | ๐.๖๐        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>  | <b>๔.๓๖</b> | <b>๐.๖๐</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาล ตำบลวังเหนือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ มีการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๖๙) รองลงมา คือ ข้อ ๕ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมา คือ ข้อ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๔) และ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอน น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๓)

## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาล ตำบลวังเหนือ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี<br>ของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านช่องทางการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|--|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)                                     | ๔.๒๘        | ๐.๕๘        | มาก        |
| ๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล<br>แก่ผู้รับบริการ                     | ๔.๓๖        | ๐.๕๘        | มาก        |
| ๓. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำ<br>หมู่บ้าน                                   | ๔.๕๒        | ๐.๖๓        | มากที่สุด  |
| ๔. มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบ<br>และรวดเร็ว                              | ๔.๔๙        | ๐.๖๓        | มากที่สุด  |
| <b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>  | <b>๔.๔๑</b> | <b>๐.๖๐</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาล ตำบลวังเหนือ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๔ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมา คือ ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๘)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาล ตำบลวังเหนือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี<br>ของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร<br>ผู้ให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|--|-------------|-------------|------------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน  | ๔.๒๗        | ๐.๕๖        | มาก        |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว  | ๔.๓๖        | ๐.๖๐        | มาก        |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ   | ๔.๔๘        | ๐.๖๒        | มาก        |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร   | ๔.๔๔        | ๐.๖๒        | มาก        |
| ๕. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ   | ๔.๔๙        | ๐.๖๕        | มากที่สุด  |
| <b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>  | <b>๔.๔๐</b> | <b>๐.๖๑</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาล ตำบลวังเหนือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมา คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๒) และ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๐) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ประชาชนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๖)

#### ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|--|-------------|-------------|------------|
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ   | ๔.๓๕        | ๐.๔๘        | มาก        |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ | ๔.๔๓        | ๐.๕๙        | มาก        |
| ๓. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ  | ๔.๔๖        | ๐.๖๓        | มาก        |
| ๔. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย                                   | ๔.๓๔        | ๐.๕๙        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   | <b>๔.๓๙</b> | <b>๐.๕๗</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา คือ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือ ข้อ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๙)

### ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ   | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| ๑. ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อด้านภาษี                          | ๔.๒๘        | ๐.๕๑        | มาก        |
| ๒. สามารถจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรมและเสมอภาค | ๔.๓๖        | ๐.๕๙        | มาก        |
| ๓. ประชาชนเกิดความเข้าใจ พึงพอใจและมั่นใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ เพิ่มมากขึ้น     | ๔.๓๖        | ๐.๖๔        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>  | <b>๔.๓๓</b> | <b>๐.๕๘</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ สามารถจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรมและเสมอภาค และ ข้อ ๓ ประชาชนเกิดความเข้าใจ พึงพอใจและมั่นใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๙ และ ๐.๖๔ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือ ข้อ ๑ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อด้านภาษี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๑)

#### ๔.๒.๓ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลวังเหนือ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม  
ของเทศบาลตำบลวังเหนือ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังเหนือมีความพึงพอใจ  
ต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยทำการศึกษา  
ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังเหนือใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖  
คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐  
คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก  
มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗  
คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖  
คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐



### ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| ๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว  | ๔.๒๐        | ๐.๕๔        | มาก        |
| ๒. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา   | ๔.๓๐        | ๐.๕๖        | มาก        |
| ๓. ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม   | ๔.๕๒        | ๐.๖๒        | มากที่สุด  |
| ๔. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ   | ๔.๓๗        | ๐.๕๗        | มาก        |
| ๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ  | ๔.๓๖        | ๐.๖๒        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>   | <b>๔.๓๖</b> | <b>๐.๕๘</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา คือ ข้อ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมา คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๒) และ ข้อ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๖) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอน น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๔)

## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านช่องทางการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)  | ๔.๓๐        | ๐.๕๔        | มาก        |
| ๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ                                   | ๔.๓๙        | ๐.๕๕        | มาก        |
| ๓. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน  | ๔.๔๘        | ๐.๕๘        | มาก        |
| ๔. มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว  | ๔.๔๓        | ๐.๖๐        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>   | <b>๔.๔๐</b> | <b>๐.๕๖</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๔ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมา คือ ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๔)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ   | ๔.๒๒        | ๐.๖๓        | มาก        |
| ๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  | ๔.๓๖        | ๐.๕๘        | มาก        |
| ๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่   | ๔.๓๙        | ๐.๖๔        | มาก        |
| ๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้            | ๔.๓๗        | ๐.๖๒        | มาก        |
| ๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ   | ๔.๓๐        | ๐.๖๓        | มาก        |
| ๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ                              | ๔.๓๖        | ๐.๖๐        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>   | <b>๔.๓๓</b> | <b>๐.๖๑</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมา คือ ๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ข้อ ๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๘ และ ๐.๖๐ ตามลำดับ) และ ข้อ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๖๓)

#### ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|--|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ   | ๔.๒๙        | ๐.๕๑        | มาก        |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ          | ๔.๓๓        | ๐.๕๒        | มาก        |
| ๓. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ   | ๔.๔๓        | ๐.๖๕        | มาก        |
| ๔. มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด  | ๔.๔๑        | ๐.๖๒        | มาก        |
| ๕. มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ  | ๔.๔๑        | ๐.๖๐        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>   | <b>๔.๓๗</b> | <b>๐.๕๘</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมา คือ ข้อ ๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด และ ข้อ ๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๒ และ ๐.๖๐ ตามลำดับ) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๑)

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|--|-------------|-------------|------------|
| ๑. กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น   | ๔.๒๐        | ๐.๕๕        | มาก        |
| ๒. ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม   | ๔.๓๕        | ๐.๕๗        | มาก        |
| ๓. งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อมีความเหมาะสม  | ๔.๔๓        | ๐.๕๕        | มาก        |
| ๔. การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ                   | ๔.๔๗        | ๐.๕๘        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>   | <b>๔.๓๖</b> | <b>๐.๕๖</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา คือ ข้อ ๓ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๕)

#### ๔.๒.๔ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังเหนือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังเหนือใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

### ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| ๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว                            | ๔.๒๘        | ๐.๕๑        | มาก        |
| ๒. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา                                   | ๔.๓๒        | ๐.๕๓        | มาก        |
| ๓. ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม   | ๔.๕๔        | ๐.๕๔        | มากที่สุด  |
| ๔. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ                       | ๔.๔๕        | ๐.๕๘        | มาก        |
| ๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ  | ๔.๔๐        | ๐.๖๒        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน</b>   | <b>๔.๓๙</b> | <b>๐.๕๕</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา คือ ข้อ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมา คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๒) และ ข้อ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๕๓) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๑)

## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านช่องทางการให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านช่องทางการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)                            | ๔.๓๕        | ๐.๕๔        | มาก        |
| ๒. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ                | ๔.๓๔        | ๐.๖๐        | มาก        |
| ๓. มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน                              | ๔.๔๘        | ๐.๖๐        | มาก        |
| ๔. มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว       | ๔.๔๒        | ๐.๕๔        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>   | <b>๔.๓๙</b> | <b>๐.๕๗</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาได้แก่ ข้อที่ ๔ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๔) ถัดมา คือ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๐)



### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน   | ๔.๒๘        | ๐.๕๒        | มาก        |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว   | ๔.๓๓        | ๐.๕๘        | มาก        |
| ๓. ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ   | ๔.๔๓        | ๐.๖๔        | มาก        |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร  | ๔.๓๗        | ๐.๖๒        | มาก        |
| ๕. ให้บริการอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ  | ๔.๔๔        | ๐.๖๒        | มาก        |
| ๖. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี                                   | ๔.๔๖        | ๐.๕๘        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ</b>   | <b>๔.๓๘</b> | <b>๐.๕๙</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๖ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา คือ ข้อ ๕ ให้บริการอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๖๔), ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๒) และ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๘) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๒)

#### ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก          | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ  | ๔.๓๔        | ๐.๕๗        | มาก        |
| ๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ | ๔.๔๔        | ๐.๕๕        | มาก        |
| ๓. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ  | ๔.๕๐        | ๐.๕๗        | มากที่สุด  |
| ๔. มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด   | ๔.๔๘        | ๐.๕๒        | มาก        |
| ๕. มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ   | ๔.๔๘        | ๐.๕๙        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>  | <b>๔.๔๔</b> | <b>๐.๕๖</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา คือ ข้อ ๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด และ ข้อ ๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๒ และ ๐.๕๙ ตามลำดับ) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๗)

### ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

| ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|--|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบรวดเร็ว                              | ๔.๓๕        | ๐.๕๗        | มาก        |
| ๒. งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น                           | ๔.๔๒        | ๐.๕๙        | มาก        |
| ๓. มีการป้องกันโรคระบาดและติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและติดต่ออยู่ในชุมชน     | ๔.๕๐        | ๐.๖๐        | มากที่สุด  |
| ๔. การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ                  | ๔.๔๗        | ๐.๖๑        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>   | <b>๔.๔๓</b> | <b>๐.๕๙</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ มีการป้องกันโรคระบาดและติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและติดต่ออยู่ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา คือ ข้อ ๔ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมา คือ ข้อ ๒ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๗)

### ๔.๓ ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

#### ๔.๓.๑) ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ

- เครื่องกระจายเสียงตามชุมชนได้ยินเสียงไม่ชัดเจน และไม่ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ทำให้ไม่ทราบข่าวสารการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ
- ขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีความยุ่งยาก ซับซ้อน
- การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความล่าช้า
- การทำงานหรือการบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ทั่วถึง และไม่เป็นธรรม
- ชาวบ้านในชุมชนขาดอาชีพเสริม
- ถนนและเส้นทางสัญจรในชุมชนชำรุด เสียหาย
- ขาดไฟกิ่งเพื่อให้แสงสว่างตามท้องถนน
- ระบบการจ่ายน้ำในช่วงฤดูแล้งติดขัด ไม่เพียงพอต่อการใช้อุปโภค บริโภคในชุมชน

#### ๔.๓.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ

- ทางหน่วยงานควรตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขระบบการกระจายเสียงตามชุมชนให้มีคุณภาพและสามารถใช้งานได้ทั่วถึงทุกพื้นที่ในชุมชน
- เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน และเพื่อได้รับทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นเสียงสะท้อนในการนำข้อมูลเหล่านี้ ไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของหน่วยงานต่อไป
- ทางหน่วยงานควรจัดระบบการให้บริการอย่างเป็นขั้นตอน และไม่ซับซ้อน เพื่อลดเวลาในการให้บริการ สะดวกต่อผู้ที่มารับบริการ และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานควรพูดจาด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มารับบริการ
- เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานควรปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชน ไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวมาปะปนกับเรื่องงาน
- ควรปรับปรุงและพัฒนาแหล่งน้ำและระบบการจ่ายน้ำเพื่อลดปัญหาภัยธรรมชาติ
- ควรมีการปรับปรุงซ่อมแซมพื้นผิวถนนและไหล่ทางให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของผู้ที่สัญจรไปมา
- ควรมีการติดตั้งไฟกิ่งตามเส้นทางสัญจรเพิ่มมากขึ้น และควรตรวจสอบไฟกิ่งให้มีคุณภาพ ใช้การได้เสมอ
- ควรส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพหลักและอาชีพเสริมให้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการ เพื่อให้ประชาชนมีรายได้จุนเจือครอบครัวเพิ่มมากขึ้น
- ควรสนับสนุนโอกาสทางการศึกษาในด้านต่าง ๆ เช่นทุนการศึกษา