บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ โดยครอบคลุม ๒ ภารกิจ ได้แก่

๑. ด้านการให้บริการโดยภาพรวมของอบต.ทุ่งฝาย

๒. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๔.๒ ข้อมูลทั่วไป

๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของ อบต. ทุ่งฝาย

๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้น

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการมารับบริการ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๑

ตารางที่ ๔ – ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
นานๆครั้ง	๓๗๐	๙๒.๕
๑ – ๒ ครั้งต่อเดือน	๒๒	๕.๕
๓ – ๔ ครั้งต่อเดือน	๘	๒
มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป	๐	๐
๒. ช่วงเวลาที่มารับบริการ		
๐๘.๓๐ น. – ๑๐.๐๐ น.	๓๑๖	๗.
๑๐.๐๑ น. – ๑๒.๐๐ น.	๕๔	๑๓.๕
๑๒.๐๑ น. – ๑๔.๐๐ น.	๒๘	๗
๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ	๒	๐.๕

๔.๒ ข้อมูลทั่วไป

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และที่อยู่อาศัยปัจจุบัน ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๒

ตารางที่ ๔ – ๒ ข้อมูลทั่วไป

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๔๒	๓๕.๕
หญิง	๒๕๘	๖๔.๕
๒. อายุ		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๐	๒.๕
๒๑ – ๓๐ ปี	๘	๒
๓๑ – ๔๐ ปี	๕๒	๑๓
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๒๘	๓๒
๕๑ – ๖๐ ปี	๑๒๒	๓๐.๕
๖๑ ปีขึ้นไป	๘๐	๒๐
๓. สถานภาพ		
โสด	๓๒	๘
สมรส	๓๐๔	๗๖
หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่	๖๔	๑๖
๔. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๒๙๒	๗๓
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๘	๑๔.๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๓๔	๘.๕
อนุปริญญา / ปวท. / ปวส.	๑๔	๓.๕
ปริญญาตรี	๒	๐.๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๐	๐

ตารางที่ ๔ – ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕. อาชีพ		
พนักงานภาครัฐ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔	๑
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	๖	๑.๕
ค้าขายรายย่อย / อาชีพอิสระ	๘๐	๒๐
นักเรียน / นักศึกษา	๑๐	๒.๕
รับจ้างทั่วไป	๗๔	๑๘.๕
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	๒๐	๕
เกษตรกร / ประมง	๑๗๐	๔๒.๕
ว่างงาน	๓๖	๙
๖. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒๙๖	๗๔
๕,๐๐๑ – ๑๐,๐๐๐ บาท	๙๖	๒๔
๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท	๔	๑
มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๔	๑
๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน		
บ้านท่าส้มป่อย	๕๒	๑๓
บ้านทุ่งฝาย	๔๐	๑๐
บ้านแพะกนองแดง	๗๒	๑๘
บ้านท่าโทก	๔๐	๑๐
บ้านแม่ทะ	๓๖	๙
บ้านกลาง	๒๔	๖
บ้านนาป้อเหนือ	๒๒	๕.๕
บ้านต้นยาง	๒๖	๖.๕
บ้านท่าโทกมงคลชัย	๕๔	๑๓.๕
บ้านปงชัยนาป้อ	๓๔	๘.๕

๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย พบว่าโดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ใน ๒ ภารกิจ ได้แก่

๑. ด้านการให้บริการโดยภาพรวมของอบต.ทุ่งฝาย

๒. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๔.๓.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ด้านการให้บริการโดยภาพรวมของอบต.ทุ่งฝาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ในภาพรวม ๕ ลักษณะ ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๒) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐

๔) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐

๕) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ – ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๓๗	๐.๕๕	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๔๖	๐.๖๒	มาก
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๖๓	มาก
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๒๔	๐.๕๕	มาก
๕. มีเอกสาร / แผ่นพับ / สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆให้บริการ	๓.๙๕	๐.๖๕	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	**๔.๒๘**	**๐.๖๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๓ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๖๕)

๒) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๓๕	๐.๕๕	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๙	๐.๖๐	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๔๓	๐.๖๘	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๑	๐.๕๘	มาก
๕. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๑๙	๐.๖๔	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	**๔.๓๕**	**๐.๖๓**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๔ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๗ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๖๐) และข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๖๔)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ	๔.๒๐	๐.๕๗	มาก
๒. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๑๒	๐.๖๘	มาก
๓. “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๑๐	๐.๖๙	มาก
๔. ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๓.๙๕	๐.๖๖	มาก
๕. มีการประสานงานอย่างเป็นระบบและเกิดความคล่องตัวในการให้บริการ	๔.๐๘	๐.๕๖	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๐๙**	**๐.๖๓**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๕ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๒ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๖๘) ถัดมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๖๙) และข้อที่ ๕ มีการประสานงานอย่างเป็นระบบและเกิดความคล่องตัวในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๖๖)

๔) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านช่องทางในการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๓.๘๙	๐.๕๘	มาก
๒. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๓๙	๐.๕๗	มาก
๓. มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย(ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๓.๙๓	๐.๖๖	มาก
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	**๔.๐๗**	**๐.๖๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๖ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือมีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย(ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๖๖) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๕๘)

๕) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านคุณภาพการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ประชาชนในตำบลทุ่งฝายได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับการบริการจากหน่วยงานภาครัฐ	๔.๒๐	๐.๔๙	มาก
๒. เกิดความใกล้ชิดระหว่างประชาชนกับบุคลากรของอบต.ทุ่งฝาย	๔.๑๗	๐.๖๖	มาก
๓. การให้บริการเชิงรุกมีความฉับไว ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ	๔.๑๕	๐.๖๒	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	**๔.๑๗**	**๐.๕๙**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๗ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือประชาชนในตำบลทุ่งฝายได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับการบริการจากหน่วยงานภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือเกิดความใกล้ชิดระหว่างประชาชนกับบุคลากรของอบต.ทุ่งฝาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๖๖) และการให้บริการเชิงรุกมีความฉับไว ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๖๒)

๔.๓.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐ โดยทำการศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ในภาพรวม ๕ ลักษณะ ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๕) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ – ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๓๐	๐.๕๕	มาก
๒. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๓๓	๐.๖๐	มาก
๓. ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๓๑	๐.๗๐	มาก
๔. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๒๐	๐.๖๔	มาก
๕. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๐๕	๐.๖๑	มาก
๖. มีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๓.๙๒	๐.๖๔	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	**๔.๑๘**	**๐.๖๒**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๘ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๗๐) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๕) ข้อที่ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๕ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๖ มีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๒ (S.D. ๐.๖๔)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านช่องทางในการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๓.๙๔	๐.๖๒	มาก
๒. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๒๗	๐.๖๕	มาก
๓. มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย(ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๓.๙๙	๐.๖๕	มาก
๔. การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	๔.๐๕	๐.๕๖	มาก
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	**๔.๐๖**	**๐.๖๒**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๙ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมาคือข้อที่ ๔ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๓ มีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย(ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๙ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๔ (S.D. ๐.๖๒)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๓๘	๐.๕๑	มาก
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๔๔	๐.๖๐	มาก
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๓๖	๐.๖๕	มาก
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๒๓	๐.๕๕	มาก
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๑	๐.๕๗	มาก
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ	๔.๐๓	๐.๗๐	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	**๔.๒๗**	**๐.๕๙**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๑๐ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๑) ถัดมาคือข้อที่ ๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๕) ข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๗๐)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๒๙	๐.๕๗	มาก
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๔.๓๐	๐.๖๓	มาก
๓. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๓๖	๐.๖๗	มาก
๔. มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด	๔.๒๘	๐.๖๐	มาก
๕. มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๑๗	๐.๖๒	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๒๘**	**๐.๖๑**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๑๑ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๗) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อที่ ๑ การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๖๒)

๕) ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านคุณภาพการให้บริการ

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านคุณภาพการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. การบริการมีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา	๔.๒๔	๐.๕๘	มาก
๒. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ทันเวลา	๔.๒๕	๐.๖๒	มาก
๓. การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	๓.๙๔	๐.๕๙	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	**๔.๒๒**	**๐.๕๙**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๑๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือการบริการมีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๘) และการให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๔ (S.D. ๐.๕๙)

๔.๔ ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๔.๔.๑ ปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

- อยากให้มาปรับปรุงเรื่องถนนเข้าหมู่บ้าน (ม.๖)
- อยากให้ช่วยซ่อมแซมบ้านให้กับประชาชนผู้ยากจน
- การบริการล่าช้า

๔.๔.๒ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

- อยากให้นายก เข้ามาช่วยดูแลแก้ปัญหายาเสพติด
- ถนนให้มาปรับปรุงถนนสร้างถนนเพิ่ม(ม.๖)
- ปรับปรุงเรื่องถนน เพราะถนนชำรุดและเป็นดินแดง ทำให้ลำบากช่วงหน้าฝน(ม.๖)
- ทำถนนใหม่ เวลาฝนตกทำให้ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ,น้ำประปาเสียบ่อย(ม.๖)
- ปรับปรุงระบบน้ำประปา เนื่องจากน้ำขุ่น
- อยากได้สวนสาธารณะเพื่อออกกำลังกาย
- ช่วยซ่อมแซมบ้านให้ประชาชน
- อยากให้พนักงานมีความรับผิดชอบให้มากกว่าทั้งคณะเลย