

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านการศึกษา
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี
๔. งานด้านสาธารณสุข

โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

- ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้น
- ๔.๒ ข้อมูลทั่วไป
- ๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านสา
- ๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา

๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านสา

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการมารับบริการ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑

ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	n = ๔๐๐
		ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
นานๆ ครั้ง	๒๒๐	๕๕.๐๐
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน	๗๘	๑๙.๕๐
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน	๕๔	๑๓.๕๐
มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป	๔๘	๑๒.๐๐
๒. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ		
๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.	๑๔๘	๓๗.๐๐
๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.	๖๘	๑๗.๐๐
๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.	๘๐	๒๐.๐๐
๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ	๗๔	๑๘.๕๐
นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ	๓๐	๗.๕๐

๔.๒ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านสา

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนดังแสดงใน ตารางที่ ๔ - ๒

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

		n = ๔๐๐
	ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
๑. เพศ		
	ชาย	๑๙๖
	หญิง	๒๐๔
๒. อายุ		
	ไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๖
	๒๑ - ๓๐ ปี	๔๘
	๓๑ - ๔๐ ปี	๖๘
	๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒๔
	๕๑ - ๖๐ ปี	๗๖
	๖๐ ปีขึ้นไป	๖๘
๓. สถานภาพ		
	โสด	๘๖
	สมรส	๒๔๘
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๖๖
๔. ระดับการศึกษา		
	ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๙๒
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๒
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๑๒
	อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๗๔
	ปริญญาตรี	๔๖
	สูงกว่าปริญญาตรี	๔

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

	n = ๔๐๐	
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕. อาชีพ		
พนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๓๒	๘.๐๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๔๒	๑๐.๕๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๓๔	๘.๕๐
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๖๔	๑๖.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๖	๑.๕๐
รับจ้างทั่วไป	๖๖	๑๖.๕๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒๖	๖.๕๐
เกษตรกร/ประมง	๙๖	๒๔.๐๐
ว่างงาน	๒๔	๖.๐๐
อื่นๆ	๑๐	๒.๕๐
๖. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๕๐	๑๒.๕๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๐๖	๕๑.๕๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๙๐	๒๒.๕๐
มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๔	๑๓.๕๐

๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านสา

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านสา พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านการศึกษา
๓. งานด้านรายได้หรือภาษี
๔. งานด้านสาธารณสุข

๔.๓.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลบ้านสา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสาใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาล ตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ของหน่วยงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตาม กำหนดเวลา	๔.๖๓	๐.๕๔	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๑	๐.๖๔	มากที่สุด
๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๗	๐.๖๔	มากที่สุด
๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๖๔	มากที่สุด
๕ มีระบบการทำงานที่เกิดความโปร่งใส รับฟังข้อคิดเห็น จากประชาชน	๔.๕๑	๐.๔๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ ของหน่วยงาน	๔.๖๐	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๔) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีระบบการทำงานที่เกิดความโปร่งใส รับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๔๑)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๕๕	๐.๕๑	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๓	๐.๖๘	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๔๙	๐.๖๓	มาก
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code	๔.๖๒	๐.๕๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมาคือข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๔) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๓)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๕๘	๐.๕๘	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๓	๐.๖๓	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๓	๐.๖๓	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๑	๐.๖๕	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๖๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๖๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๕) และข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๙)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๖	๐.๖๓	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๑	๐.๖๙	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๗	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๙	๐.๖๖	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๕๔	๐.๖๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙	๐.๖๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๙) ถัดมาคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๖) และข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๙)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งขึ้น	๔.๕๔	๐.๕๒	มากที่สุด
๒ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา	๔.๕๙	๐.๕๒	มากที่สุด
๓ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี	๔.๖๔	๐.๖๙	มากที่สุด
๔ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	๔.๖๒	๐.๖๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๙) รองลงมาคือข้อที่ ๔ การให้บริการครอบคลุมเหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๗) และข้อที่ ๒ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๒)

๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านสาพบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสาในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการ ให้บริการของหน่วยงาน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
๑ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๙๐	๐.๔๐	มากที่สุด
๒ มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านวิชาการ ด้านพัฒนาการและ นันทนาการที่เหมาะสมกับทุกช่วงวัย	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ มีการส่งเสริมให้เด็กนักเรียนได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดี	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและ ชุมชน	๔.๗๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ จัดให้มีการประชุมผู้ปกครองและแจ้งผลการดำเนินงานอย่าง เหมาะสม	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๖ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา สามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะได้	๔.๖๒	๐.๕๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของ หน่วยงาน	๔.๖๙	๐.๔๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านวิชาการ ด้านพัฒนาการและนันทนาการที่เหมาะสมกับทุกช่วงวัย และข้อที่ ๔ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐, ๐.๔๙) และข้อที่ ๖ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา สามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการส่งเสริมให้เด็กนักเรียนได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดี และข้อที่ ๕ จัดให้มีการประชุมผู้ปกครองและแจ้งผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางในการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการแสกนผ่าน QR Code	๔.๓๐	๐.๓๐	มาก
๔ มีการให้บริการ เยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำ ช่วยเหลือเด็กนักเรียนทั้งในเวลาราชการ/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบ	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ มีการให้บริการ เยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำ ช่วยเหลือเด็กนักเรียนทั้งในเวลาราชการ/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการแสกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๓๐)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบล บ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
๑ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานใน หน้าที่อย่างต่อเนื่อง	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กนักเรียน อย่างชัดเจน	๔.๘๒	๐.๕๒	มากที่สุด
๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ มีการแต่งกายที่สุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็กนักเรียน	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๖ มีจำนวนครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการดูแลเด็กนักเรียน	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กนักเรียนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาคือข้อที่ ๕ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็กนักเรียน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือ ข้อที่ ๑ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และข้อที่ ๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ๔ มีการแต่งกายที่สุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม และข้อที่ ๖ มีจำนวนครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการดูแลเด็กนักเรียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังดิน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D.	แปลผล
๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่น ปลอดภัย มีความเป็นระเบียบสวยงาม และปลอดภัย	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ เป็นหน่วยงานอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองในการสมัครเข้ารับการอบรมเลี้ยงดูเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ รวมทั้งมีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้ปกครอง	๔.๔๐	๐.๔๐	มาก
๕ มีการปรับปรุง/พัฒนาสื่อที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔	๐.๔๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด ข้อที่ ๓ เป็นหน่วยงานอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองในการสมัครเข้ารับการอบรมเลี้ยงดูเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ข้อที่ ๕ มีการปรับปรุง/พัฒนาสื่อที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๒ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่นปลอดภัย มีความเป็นระเบียบสวยงาม และปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ รวมทั้งมีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๐)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการงานด้านการศึกษาในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งขึ้น	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๒ เทศบาลตำบลบ้านสาสามารถแบ่งเบาภาระผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดูเด็กนักเรียนในพื้นที่	๔.๔๐	๐.๔๐	มาก
๓ เด็กนักเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับการพัฒนาและได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาแต่ละช่วงวัยอย่างมีคุณภาพ	๔.๔๐	๐.๔๐	มาก
๔ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสมกับเด็กแต่ละช่วงวัยทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์ และตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง	๔.๘๐	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านการศึกษาในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๕) และข้อที่ ๔ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสมกับเด็กแต่ละช่วงวัยทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์ และตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจใน ด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เทศบาลตำบลบ้านสาสามารถแบ่งเบาภาระผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดูเด็กนักเรียนในพื้นที่ และข้อที่ ๓ เด็กนักเรียนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับการพัฒนาและได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาแต่ละช่วงวัยอย่างมีคุณภาพ มีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๐)

๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลบ้านสา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสาใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	\bar{x}	S.D.	แปลผล
๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็วทันเวลา	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	๔.๗๐	๐.๔๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๕) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ข้อที่ ๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ และข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๔๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๕) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว และข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้ และทำความเข้าใจ	๔.๙๐	๐.๔๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๘	๐.๔๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๔๕) รองลงมาคือข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ และข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับความสะดวกรวดเร็วต่อการมาชำระภาษี	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ เทศบาลตำบลบ้านสาสามารถจัดเก็บรายได้ ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ เทศบาลตำบลบ้านสามีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม	๔.๗๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย	๔.๔๐	๐.๔๐	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๔๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลบ้านสามีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับความสะดวกรวดเร็วต่อการมาชำระภาษี และข้อที่ ๒ เทศบาลตำบลบ้านสาสามารถจัดเก็บรายได้ ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๐)

๔.๓.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านสา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลบ้านสา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสาใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุข เทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการ ให้บริการของหน่วยงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความ คล่องตัว	๔.๔๙	๐.๔๙	มาก
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๖๐	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมี ความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน	๔.๕๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๗๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๗๓	๐.๕๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการ ให้บริการของหน่วยงาน	๔.๖๑	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็วทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๔๙)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๕๘	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๗๔	๐.๔๗	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๒	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น	๔.๖๐	๐.๕๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๐)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๙	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๕	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๖	๐.๔๘	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๓	๐.๔๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๙	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมาคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๔๘)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๗	๐.๔๗	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๗	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๔๑	๐.๔๔	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐	๐.๔๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๐, ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๔๔)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการงานด้านสาธารณสุขในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งขึ้น	๔.๕๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว	๔.๕๘	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น	๔.๖๐	๐.๔๗	มากที่สุด
๔ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน	๔.๔๑	๐.๕๐	มาก
๕ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุมเหมาะสม ตรงตามความต้องการ	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาล ตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๓ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๗) ถัดมาคือ ข้อที่ ๒ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านสาธารณสุขในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๐)

๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบล บ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

๔.๔.๑) ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา

- ถนนสาธารณะที่ใช้สัญจรภายในชุมชน และระหว่างชุมชนมีความคับแคบ บางจุดในพื้นที่พบพื้นผิวถนนมีลักษณะทรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ ส่งผลให้การใช้เส้นทางสัญจรเกิดความไม่สะดวก อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้
- ระบบไฟฟ้าสาธารณะ/ไฟฟ้าส่องสว่างไม่ทั่วถึง เช่น บริเวณทางแยก/บริเวณทางโค้ง/บริเวณจุดอับบางจุด/บางจุดมีลักษณะชำรุด มีลักษณะบิตเปี้ยว
- การติดตั้งระบบท่อระบายน้ำยังไม่ทั่วถึงเพียงพอกับความต้องการของประชาชน บางจุดพบทางระบายน้ำอุดตันมีสาเหตุมาจากขยะ เศษหิน ดิน ทราโยอุดตันท่อ เมื่อไม่มีการขุดลอกทำให้ประชาชนประสบปัญหาน้ำท่วมขังและน้ำระบายไม่ทัน
- มีต้นไม้ใหญ่ และหญ้า ขึ้นบดบังบริเวณไหล่ทางในชุมชนและระหว่างชุมชน รวมถึงตรอกซอยต่างๆ ทำให้บดบังทัศนวิสัยในการมองเห็นของประชาชนที่ใช้เส้นทาง ไม่มีความปลอดภัยในการขับขี่ยานพาหนะ
- ไม่มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา
- กระจกโค้งนูนบริเวณทางแยกมีลักษณะขุ่นมัว ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และยังติดตั้งไม่ทั่วถึง
- การให้ความช่วยเหลือภัยพิบัติล่าช้า การประสานงานไม่คล่องตัว
- การแจ้งข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานต่อประชาชนที่เข้ารับบริการไม่ชัดเจน และขาดการสื่อสารต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนต้องรอคอยคำตอบที่ล่าช้า
- อยากให้ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา รวมทั้งพนักงานของเทศบาลตำบลบ้านสา ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่างๆ และหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดความรวดเร็ว มีระบบที่ดีและมีความต่อเนื่อง

๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านสา

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

- เร่งประสาน ติดตามการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน

- พัฒนาปรับปรุงการก่อสร้างท่อระบายน้ำในพื้นที่เพิ่มเติมตามความต้องการ การดำเนินการที่ปลอดภัย มีการปิดฝาท่อเพื่อความปลอดภัยของประชาชน และทำการขุดลอกท่อระบายน้ำเพื่อไม่ให้มีเศษขยะ เศษหิน ดิน ทราบ อุตันทางระบายน้ำ มีระบบการระบายน้ำที่มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญหาน้ำท่วมขังและไม่ส่งกลิ่นเหม็น รวมทั้งไม่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและแหล่งของโรคระบาดต่าง ๆ

- จัดหางบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชนหรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่เพื่อทำการติดตั้งกล้องวงจรปิด กระจกโค้งนูน บริเวณทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชนเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยมากขึ้น

- สร้างระบบการสื่อสารที่ดีระหว่างคนในองค์กรและประชาชน เพื่อให้ประชาชนรับทราบและสามารถติดตามข่าวสารที่เกี่ยวข้องได้อย่างสะดวกและสามารถเข้าใจถึงการทำงานของหน่วยงาน

- ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาล ตำบลบ้านสาดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักรู้และสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากขึ้น

- ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ให้ความสำคัญใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง

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

- ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสารรวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลบ้านสารควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบ ON - LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอดปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น

- เทศบาลตำบลบ้านสารควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบพวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล เพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลบ้านสาร โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการ ใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

- เทศบาลตำบลบ้านสาควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านสาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล