

## บทที่ ๔

### ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๒. งานด้านรายได้และภาษี
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

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
<b>๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ</b>		
นานๆ ครั้ง	๒๖๐	๖๕.๐๐
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน	๖๘	๑๗.๐๐
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน	๕๒	๑๓.๐๐
มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป	๒๐	๕.๐๐
<b>๒. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ</b>		
๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.	๒๖๕	๖๖.๒๕
๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.	๑๑๐	๒๗.๕๐
๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.	๑๐	๒.๕๐
๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ	๑๕	๓.๗๕
นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ	-	-

## ๔.๒ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านสา

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

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

	n = ๔๐๐
ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
<b>๑. เพศ</b>	
ชาย	๑๖๒
หญิง	๒๓๘
<b>๒. อายุ</b>	
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๖
๒๑ - ๓๐ ปี	๘๖
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๒๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๘๘
๕๑ - ๖๐ ปี	-
๖๐ ปีขึ้นไป	-
<b>๓. สถานภาพ</b>	
โสด	๕๐
สมรส	๓๑๐
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๔๐
<b>๔. ระดับการศึกษา</b>	
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๑๑๔
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๗๔
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๖๐
ปริญญาตรี	๒๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๘

## ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	n = ๔๐๐
		ร้อยละ
<b>๕. อาชีพ</b>		
พนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๒	๓.๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๐	๕.๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๖	๔.๐
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๗๐	๑๗.๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๒.๕
รับจ้างทั่วไป	๑๓๐	๓๒.๕
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๒๔	๖.๐
เกษตรกร/ประมง	๑๑๒	๒๘.๐
ว่างงาน	๕	๑.๕
อื่นๆ	-	-
<b>๖. รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒๘	๗.๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๓๘	๕๙.๕
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๘๘	๒๒.๐
มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๕๖	๑๑.๕

### ๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านสา

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านสา พบว่าโดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๒. งานด้านรายได้และภาษี
๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๔. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

#### ๔.๓.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

## ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน	๔.๗๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๖๙	๐.๔๘	มากที่สุด
๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๗๕	๐.๔๔	มากที่สุด
๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน	๔.๕๙	๐.๕๐	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๔.๖๙	๐.๕๒	มากที่สุด
<b>ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>	<b>๔.๖๘</b>	<b>๐.๔๙</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๔) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา และข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๒, ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือ ข้อที่ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐)

## ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๒	๐.๕๔	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๑	๐.๕๓	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๐	๐.๕๕	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๑</b>	<b>๐.๕๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมาคือข้อ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๕)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๖๖	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๘	๐.๔๘	มากที่สุด
๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๐	มากที่สุด
๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๖	๐.๔๓	มากที่สุด
๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี	๔.๖๑	๐.๔๕	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๖๕</b>	<b>๐.๔๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมาคือข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๙, ๐.๔๓) ถัดมาคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๕)



## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน	๔.๗๕	๐.๔๕	มากที่สุด
๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี	๔.๗๒	๐.๔๖	มากที่สุด
๓ “มีความพร้อม”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๔๒	มากที่สุด
๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการมีความครอบคลุม	๔.๗๓	๐.๔๓	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๖๙	๐.๔๗	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๗๑</b>	<b>๐.๔๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๕) รองลงมาคือข้อที่ ๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการมีความครอบคลุม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๔๓) ถัดมาคือข้อที่ ๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๔๖) และข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๓ “มีความพร้อม”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๒)

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งขึ้น	๔.๖๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทัวถึงและเพียงพอ เช่น ภัยแล้ง , วัตภัย อุทกภัย อัคคีภัยฯลฯ เป็นต้น	๔.๗๐	๐.๕๘	มากที่สุด
๓ เทศบาลตำบลบ้านสา ยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๖๓	๐.๕๑	มากที่สุด
๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลบ้านสา กับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่	๔.๖๕	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๕</b>	<b>๐.๕๒</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทัวถึงและเพียงพอเช่น ภัยแล้ง , วัตภัย อุทกภัย อัคคีภัยฯลฯ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลบ้านสา กับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลบ้านสา ยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้รับการ

ปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๐)

#### ๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสาใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

## ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาล  
ตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษี ของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอน การให้บริการของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๔.๗๒	๐.๕๓	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๗๔	๐.๔๕	มากที่สุด
๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการ ให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๖	มากที่สุด
๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน	๔.๖๕	๐.๕๓	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔.๖๘	๐.๕๒	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการ ให้บริการของหน่วยงาน</b>	<b>๔.๖๘</b>	<b>๐.๕๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาล  
ตำบลบ้านสา ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า อยู่ใน  
เกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ  
๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม  
รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๕) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มี  
การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๓)  
ถัดมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ  
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๒) และข้อที่ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร  
รวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่  
ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีอุปกรณ์และ  
เครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D.  
๐.๕๖)

## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๓	๐.๕๗	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๓	๐.๕๘	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๘	๐.๔๖	มากที่สุด
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code	๔.๗๓	๐.๔๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๗</b>	<b>๐.๕๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ) และข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๘, ๐.๕๗)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๗๔	๐.๕๖	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๙	๐.๕๑	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๗	๐.๕๔	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๗๖	๐.๕๒	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๕๔	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๗๑</b>	<b>๐.๕๓</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๑) และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๔)

## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๙	๐.๕๘	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ	๔.๗๑	๐.๕๗	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๗๓	๐.๕๕	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๖๖	๐.๕๓	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๖๙</b>	<b>๐.๕๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๘) และข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๐)

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับความสะดวกรวดเร็วต่อการมาชำระภาษี	๔.๖๑	๐.๕๑	มากที่สุด
๒ เทศบาลตำบลบ้านสาสามารถจัดเก็บรายได้ ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น	๔.๖๐	๐.๕๒	มากที่สุด
๓ เทศบาลตำบลบ้านสา มีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม	๔.๕๘	๐.๕๗	มากที่สุด
๔ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย	๔.๖๙	๐.๕๙	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๒</b>	<b>๐.๕๕</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับความสะดวกรวดเร็วต่อการมาชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๑) และข้อที่ ๒ เทศบาลตำบลบ้านสาสามารถจัดเก็บรายได้ ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลบ้านสา มีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๗)



### ๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสาในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๖๙	๐.๕๘	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๖๘	๐.๕๘	มากที่สุด
๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๖๒	๐.๕๑	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๗๐	๐.๕๑	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>	<b>๔.๖๖</b>	<b>๐.๕๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๑) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๘) และข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๑)

## ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ)	๔.๖๕	๐.๕๒	มากที่สุด
๒ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code	๔.๖๘	๐.๕๓	มากที่สุด
๓ มีการประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการและข่าวสารที่เกี่ยวข้องผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๓	๐.๕๒	มากที่สุด
๔ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๘	๐.๕๗	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๖</b>	<b>๐.๕๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code และข้อที่ ๔ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๗, ๐.๕๓) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยสุดคือข้อที่ ๓ มีการประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการและข่าวสารที่เกี่ยวข้องผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๒)

### ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๒	๐.๕๔	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๗	๐.๕๓	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๓	๐.๕๙	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๙	๐.๔๙	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๔๖	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๖๗</b>	<b>๐.๕๒</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๓) และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๔)

#### ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๓	๐.๔๒	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๒	๐.๔๗	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๔๕	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๓	๐.๔๓	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๖๕	๐.๖๐	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๖๓</b>	<b>๐.๕๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๕) ถัดมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๖, ๐.๔๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๗)

## ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ่มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งขึ้น	๔.๖๘	๐.๕๙	มากที่สุด
๒ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๔.๕๘	๐.๕๒	มากที่สุด
๓ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม	๔.๖๙	๐.๕๗	มากที่สุด
๔ งานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ดัดเชื้อ มีความเหมาะสม	๔.๖๑	๐.๕๘	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๔</b>	<b>๐.๕๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ่มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๔ งานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ดัดเชื้อ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ๒ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๒)

#### ๔.๓.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลบ้านสา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๖๕	๐.๕๘	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๑	๐.๕๔	มากที่สุด
๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๐	๐.๕๕	มากที่สุด
๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๕๓	มากที่สุด
๕ มีระบบการทำงานที่เกิดความโปร่งใส ไร้ข้อกังขาหรือข้อคิดเห็นจากประชาชน	๔.๖๖	๐.๕๐	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน</b>	<b>๔.๖๘</b>	<b>๐.๕๔</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อที่ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๓) และข้อที่ ๕ มีระบบการทำงานที่เกิดความโปร่งใส ไร้ข้อกังขาหรือข้อคิดเห็นจากประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๘)



## ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๒	๐.๔๓	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๗	๐.๕๗	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๗๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code	๔.๕๙	๐.๕๔	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๕</b>	<b>๐.๕๑</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๔)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๘	๐.๕๔	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๒	๐.๕๒	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๗๒	๐.๕๙	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๖๐	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ</b>	<b>๔.๖๙</b>	<b>๐.๕๖</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๖๐) และข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๒)

## ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๕	๐.๖๑	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๖	๐.๕๙	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๗	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๖	๐.๕๔	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๗๒	๐.๕๓	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	<b>๔.๖๖</b>	<b>๐.๕๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๙, ๐.๕๔) ถัดมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๗)

### ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งขึ้น	๔.๗๐	๐.๕๒	มากที่สุด
๒ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา	๔.๖๓	๐.๕๙	มากที่สุด
๓ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี	๔.๖๙	๐.๕๗	มากที่สุด
๔ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	๔.๖๑	๐.๕๘	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ</b>	<b>๔.๖๖</b>	<b>๐.๕๗</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๒ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๘)

#### ๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

##### ๔.๔.๑) ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา

- ระบบไฟฟ้าสาธารณะ/ไฟฟ้าส่องสว่างไม่ทั่วถึง เช่น บริเวณทางแยก/บริเวณทางโค้ง/บริเวณจุดอับบางจุด/บางจุดมีลักษณะชำรุดไม่สามารถใช้งานได้
- ระบบท่อระบายน้ำมีน้ำท่วมขังและส่งกลิ่นเหม็น ทำให้ประชาชนประสบปัญหา โดยเฉพาะฤดูฝน
- ในช่วงฤดูน้ำหลาก ระบบประปาหมู่บ้านจะพบปัญหาสีของน้ำที่ใช้ในการอุปโภค – บริโภคขุ่นมัว มีลักษณะสีแดง อาจเกิดจากระบบการกรองยังไม่สะอาดและได้มาตรฐาน
- ในชุมชนมีพฤติกรรมการขับขี่ยานพาหนะที่ค่อนข้างเร็ว อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุ
- ในพื้นที่ชุมชนบางจุดไม่มีลูกระนาดยาง หรือ ยางชะลอความเร็ว และพฤติกรรมการใช้รถใช้ถนนของประชาชนในพื้นที่ไม่ได้เกิดความระมัดระวัง อาจทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้เส้นทางทั้งผู้ขับขี่และผู้ที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียง
- การติดตั้งกล่องวงจรปิดเพื่อบันทึกเหตุการณ์ของชุมชนยังไม่ทั่วถึง
- การติดตั้งกระจกโค้งนูนบริเวณทางแยกต่าง ๆ และมุมโค้งยังไม่ทั่วถึง บริเวณบางจุดกระจกโค้งนูนบริเวณทางแยก มุมโค้งมีลักษณะขุ่นมัว ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน
- วัยรุ่นในชุมชนมีพฤติกรรมมั่วสุม และเกี่ยวข้องกับยาเสพติด
- อยากให้ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา รวมทั้งพนักงานของเทศบาลตำบลบ้านสา ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่างๆและหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดความรวดเร็ว มีระบบที่ดีและมีความต่อเนื่อง

##### ๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา

- เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้ที่เกี่ยวข้อง ไป – มา ในเวลากลางคืน
- พัฒนาปรับปรุงการก่อสร้างท่อระบายน้ำในพื้นที่เพิ่มเติมตามความต้องการ มีการดำเนินการที่ปลอดภัย ทำการปิดฝาท่อเพื่อความปลอดภัยของประชาชน และทำการขุดลอกท่อระบายน้ำเพื่อไม่ให้มีเศษขยะ เศษหิน ดิน ทราย ที่อุดตันทางระบายน้ำ มีระบบการระบายน้ำที่มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญหาน้ำท่วมขังและไม่ส่งกลิ่นเหม็น รวมทั้งไม่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและแหล่งของโรคระบาดต่าง ๆ
- เร่งประสาน ติดตามการพัฒนากระบวนการให้บริการน้ำประปาในชุมชนให้ประชาชนได้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพ สะอาด มีระบบการให้บริการที่ครอบคลุม เพียงพอต่อความต้องการ

- จัดหางบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ในการติดตั้งลูกระนาดยาง หรือ ยางชะลอความเร็ว, กล้องวงจรปิด, กระจกโค้งนูนบริเวณทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชนเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยมากขึ้น

- การให้ความรู้และการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยบนท้องถนนให้กับคนในชุมชน โดยเริ่มตั้งแต่วัยเด็ก ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเท้า การใช้รถจักรยาน การใช้รถจักรยานยนต์ หรือพาหนะอื่น ๆ เพื่อสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการเดินทางและการใช้ถนนร่วมกันเกิดขึ้น และต้องมีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับชุมชนในความเข้มงวดและความต่อเนื่องในการบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างจริงจัง เพื่อสร้างนิสัยของผู้ขับขี่ ผู้โดยสารและผู้ใช้ถนน จนกลายเป็น “วัฒนธรรมการขับขี่ยานยนต์บนท้องถนนของประชาชน”

- ควรมีการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการมั่วสุมของเด็กและเยาวชนในเวลากลางคืนและแก้ไขปัญหายาเสพติดแบบบูรณาการ (๑) ด้านผู้นำชุมชนควรทำงานร่วมกันระหว่างผู้นำแบบเป็นทางการและผู้นำแบบไม่เป็นทางการ (๒) ด้านสมาชิกในชุมชนให้กระบวนการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนที่กระทำการออกมาในลักษณะของการทำงานร่วมกันที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วมกัน ความสนใจร่วมกัน มีความต้องการที่จะบรรลุถึงเป้าหมาย รับรู้ถึงปัญหาและความต้องการไปพร้อมกัน (๓) ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมในชุมชนเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้เด็กและเยาวชนมีกิจกรรมสร้างสรรค์ที่ทำร่วมกันอย่างหลากหลาย และให้เป็นพื้นที่ปลอดยาเสพติด และ (๔) ด้านเจ้าหน้าที่รัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหายาเสพติดในชุมชน การให้ความรู้เกี่ยวกับโทษของยาเสพติดในชุมชนรวมถึงการส่งเสริมป้องกันและสนับสนุนให้เด็กเยาวชนได้เข้าร่วมโครงการที่หลากหลาย (๕) เพิ่มมาตรการและแก้ไขปัญหาการลักขโมยในชุมชน โดยมีการบังคับใช้กฎหมายลงโทษอย่างจริงจัง

- ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาล ตำบลบ้านสา ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากขึ้น

- ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง

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

- ผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา รวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลบ้านสา ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้อบอุ่นครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบ ON - LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่าง ๆ ที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุงนโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น

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

- เทศบาลตำบลบ้านสา ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านสาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นต่อไป