

บทที่ ๕

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ บทสรุป

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปางและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยผลการศึกษา มีดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๑. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๕ ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๒๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๐ อายุส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๕ สถานภาพส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๐ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ในส่วนของอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ และมีรายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๐

๒. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านสา

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

๒.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

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

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ 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 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๒, ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ คือข้อที่ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐)

๒.๑.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ 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)

๒.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ 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)

๒.๑.๔ 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)

๒.๑.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทั่วถึงและเพียงพอเช่น ภัยแล้ง , วัตภัย อุทกภัย อัคคีภัยฯ 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 ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๐)

๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้และภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลบ้านสา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสาใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันท่วงที มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๕) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๒) และข้อที่ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๖)

๒.๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ 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)

๒.๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ 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 เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว 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)

๒.๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ 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) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๐)

๒.๒.๕ 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)

๒.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

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

๒.๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ 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 มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลาย และมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๑)

๒.๓.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code และข้อที่ ๔ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๗, ๐.๕๓) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่าง ๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการและข่าวสารที่เกี่ยวข้องผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๒)

๒.๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ 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 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๓) และข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๔)

๒.๓.๔ 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. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และข้อที่ ๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๖, ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๗)

๒.๓.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจที่สุดในข้อที่ ๓ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามกึ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๔ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ๒ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๒)

๒.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

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

๒.๔.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ 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 รับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๘)

๒.๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ 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. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๔)

๒.๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร 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)

๒.๔.๔ 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 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๙, ๐.๕๔) ถัดมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๗)

๒.๔.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ระบบให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในพื้นที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามกมัยยิ่งขึ้น 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)

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัด ลำปาง ได้ดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสาในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้าน รายได้และภาษี เป็นอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ รองลงมาคืองานด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชน ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านสามีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ ซึ่งสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ และยังสอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐ แนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการ เพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความ เป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงาน ภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลัก ความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการ ให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอด ทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ ดังนั้น การให้บริการ สาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำ ขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนใน เขตพื้นที่ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลบ้านสา อยู่ในระดับที่สนองต่อความพึงพอใจของ ประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการงานด้านรายได้และภาษีและงานด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๕.๒.๒ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ของเฮสเก็ตต์ (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง ดังผลการศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา ทั้ง ๔ ภารกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางเทศบาลตำบลบ้านสา ควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithesel และ Berry (๑๙๘๕) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

- (๑) ความเชื่อถือได้ (reliability)
 - (๒) การตอบสนอง (responsive)
 - (๓) ความสามารถ (competency)
 - (๔) การเข้าถึงบริการ (access)
 - (๕) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy)
 - (๖) การสื่อสาร (communication)
 - (๗) ความซื่อสัตย์ (credibility)
 - (๘) ความมั่นคง (security)
 - (๙) ความเข้าใจ (understanding)
 - (๑๐) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กุสธนาพงศธร (๒๕๓๗: ๓๔) ที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้
- (๑) ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่
 - (๒) ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
 - (๓) ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
 - (๔) ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
 - (๕) ให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

๕.๒.๓ นอกจากนี้ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านสา ยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษานักวิจัยหลายท่าน ได้แก่ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (๒๕๖๐), มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (๒๕๖๑), มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (๒๕๖๐), วรลักษณ์ สถิตศศิวิมล, นุกูล ชื่นฟัก, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ฐิติพงศ์ เกตุอมร และ จิตกริ บุญโชติ (๒๕๖๔), วิจิตร วิชัยสาร, พรภักดิ์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร (๒๕๖๐), สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๖๐) รวมถึงอรุณ ไชยนิิตย์ และ ณรงค์ โพธิ์พุกษานันท์ (๒๕๖๕) โดยทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่ง พบว่าแต่ละแห่งในปัจจุบันบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการ โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน โดยกำหนดคุณภาพของการให้บริการประกอบด้วยประเด็นหลักๆ ๓ ประการ คือ ๑) ความพึงพอใจด้วยกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในขณะที่บางแห่ง มีการกำหนดคุณภาพของการให้บริการในประเด็นช่องทางการให้บริการอีกด้วย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านสา ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ในด้านกระบวนการและขั้นตอน, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านสา ในแต่ละด้านและในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แม้ผลของการประเมินจะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลตำบลบ้านสาควรมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไป โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วและในขณะเดียวกันควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

เพื่อเป็นแนวทางให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลบ้านสา ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

(๑) เทศบาลตำบลบ้านสา ควรให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ข้อที่๙ คือ การส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ

(๒) เทศบาลตำบลบ้านสา ควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจและทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลและพนักงานเทศบาลตำบลบ้านสา ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ในส่วนงานของตนเองและหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดยิ่งขึ้น

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าในภาพรวมแล้วทั้ง ๔ ภารกิจ คือ

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

ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา ในประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ และในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อสะดวกในการนำเสนอข้อมูลคณะผู้วิจัยขอแยกประเด็นข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน

งานด้านรายได้และภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

งานด้านรายได้และภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการแสกนผ่าน QR Code ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ) และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการแสกนผ่าน QR Code และมีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการประชาสัมพันธ์ระบบการให้บริการและข่าวสารที่เกี่ยวข้องผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี

งานด้านรายได้และภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ “มีความพร้อม” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ

งานด้านรายได้และภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ

๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทั่วถึงและเพียงพอเช่น ภัยแล้ง , วัตภัย อุทกภัย อัคคีภัย ฯลฯ เป็นต้น ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งขึ้น

งานด้านรายได้และภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เทศบาลตำบลบ้านสามีสื่อสารจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระบบให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างในพื้นที่ที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านสามากยิ่งขึ้น ส่วนที่เทศบาลตำบลบ้านสา ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

(๑) เนื่องด้วยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตเฉพาะการให้บริการของเทศบาล ตำบลบ้านสา ในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านรายได้และภาษี, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ทั้งนี้ เทศบาลตำบลบ้านสา ควรมีการประเมินผลในภารกิจด้านอื่นๆ ด้วยเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีของ องค์กรต่อไป

(๒) การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ซึ่งเป็นกฎหมายที่ถูกสร้างมาเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของทุกคน ทำให้บางพื้นที่ไม่ได้รับความยินยอมในการถ่ายภาพประกอบการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของ หน่วยงาน ,ข้อจำกัดด้านระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม มีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนทำงานในช่วง กลางวัน ทำให้เก็บแบบสอบถามได้เฉพาะช่วงเย็นหลังเลิกงาน และช่วงวันหยุดตามเวลาที่กลุ่ม ตัวอย่างสะดวก และการพบข้อจำกัดในเรื่องของการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้กลุ่มตัวอย่างบางส่วนไม่สะดวกต่อการ ตอบแบบสำรวจ ผู้วิจัยจึงได้แก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการอธิบายและขอความร่วมมือในการให้ข้อมูล, มีการเพิ่มจำนวนผู้ช่วยนักวิจัย (นักศึกษาช่วยเก็บข้อมูล) รวมถึงการเพิ่มมาตรการในการเฝ้าระวังและ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำการประสาน และวางแผน ตารางการลงพื้นที่ในการเก็บสำรวจข้อมูลให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย โดยอาศัยความพร้อมและความ เหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงการพัฒนากระบวนการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการงานแต่ละด้าน โดยการสร้าง Google Form และให้ผู้รับบริการสามารถประเมินผลการ ให้บริการด้วยการสแกนผ่าน QR Code ตามความสะดวกของผู้รับบริการ ซึ่งวิธีการเหล่านี้ จะ สามารถทำให้มีข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ผลการประเมินมีความถูกต้อง แม่นยำและมีความน่าเชื่อถือ ของข้อมูลมากยิ่งขึ้น

๕.๓.๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อค้นพบข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถามพอสรุปได้ดังนี้

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

การค้นพบปัญหาและข้อควรปรับปรุงข้างต้น ผู้ประเมินเห็นควรให้เทศบาลตำบลบ้านสา เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้ที่ใช้สัญจรไป – มา ในเวลากลางคืน, พัฒนาปรับปรุงการก่อสร้างท่อระบายน้ำในพื้นที่เพิ่มเติมตามความต้องการ มีการดำเนินการที่ปลอดภัย ทำการปิดฝาท่อเพื่อความปลอดภัยของประชาชน และทำการขุดลอกท่อระบายน้ำเพื่อไม่ให้มีเศษขยะ เศษหิน ดิน ทราช ที่อุดตันทางระบายน้ำ มีระบบการระบายน้ำที่มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญหาน้ำท่วมขังและไม่ส่งกลิ่นเหม็น รวมทั้งไม่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและแหล่งของโรคระบาดต่าง ๆ, เร่งประสาน ติดตามการพัฒนาการให้บริการน้ำประปาในชุมชนให้ประชาชนได้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพ สะอาด มีระบบการให้บริการที่ครอบคลุม เพียงพอต่อความต้องการ, จัดหางบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ในการติดตั้งลูกระนาดยาง หรือ ยางชะลอความเร็ว, กล่องวงจรปิด, กระจกโค้งนูน บริเวณทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยมากขึ้น, การให้ความรู้และการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ

ความปลอดภัยบนท้องถนนให้กับคนในชุมชน โดยเริ่มตั้งแต่วัยเด็ก ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเท้า การใช้รถจักรยาน การใช้รถจักรยานยนต์ หรือพาหนะอื่น ๆ เพื่อสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการเดินทางและการใช้ถนนร่วมกันเกิดขึ้น และต้องมีความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับชุมชนในความเข้มงวดและความต่อเนื่องในการบังคับใช้กฎหมายจราจรอย่างจริงจัง เพื่อสร้างนิสัยของผู้ขับขี่ ผู้โดยสารและผู้ใช้ถนน จนกลายเป็น “วัฒนธรรมการขับขี่ยานยนต์บนท้องถนนของประชาชน” , ควรมีการดำเนินงานป้องกันและปราบปรามการมั่วสุมของเด็กและเยาวชนในเวลา กลางคืนและแก้ไขปัญหาเสพติดแบบบูรณาการ (๑) ด้านผู้นำชุมชนควรทำงานร่วมกันระหว่างผู้นำแบบเป็นทางการและผู้นำแบบไม่เป็นทางการ (๒) ด้านสมาชิกในชุมชนให้กระบวนการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนที่กระทำการออกมาในลักษณะของการทำงานร่วมกันที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วมกัน ความสนใจร่วมกัน มีความต้องการที่จะบรรลุถึงเป้าหมาย รับรู้ถึงปัญหาและความต้องการไปพร้อมกัน (๓) ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมในชุมชนเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้เด็กและเยาวชนมีกิจกรรมสร้างสรรค์ที่ทำร่วมกันอย่างหลากหลาย และให้เป็นพื้นที่ปลอดภัยเสพติด และ (๔) ด้านเจ้าหน้าที่รัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาเสพติดในชุมชน การให้ความรู้เกี่ยวกับโทษของยาเสพติดในชุมชนรวมถึงการส่งเสริมป้องกันและสนับสนุนให้เด็กเยาวชนได้เข้าร่วมโครงการที่หลากหลาย (๕) เพิ่มมาตรการและแก้ไขปัญหาการลักขโมยในชุมชน โดยมีการบังคับใช้กฎหมายลงโทษอย่างจริงจัง, ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาล ตำบลบ้านสา ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากขึ้น - ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง และควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาล รวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลบ้านสา ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบ ON - LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหาประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, มีการพิจารณาความพร้อมของสถานที่ใน

การให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบพจนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลบ้านสา โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากนี้พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่าง ๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลบ้านสา จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลควรต้องมีการพัฒนาต่อไป โดยสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลบ้านสาควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านสา พนักงานเทศบาลตำบลบ้านสา มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า ทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิ สื่อ ON – LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ทุกช่องทาง ที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะวิธีการต่างๆในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนาผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ ทั้งจากการลงพื้นที่จริงหรือจากการประชุม ON – LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลตำบลบ้านสา นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลบ้านสา ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติที่ดีในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลบ้านสาสู่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในการสร้างระบบความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนต่อไป