บทที่ ๔
ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุม ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี
๓. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

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

n = ๔๐๐

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

๔.๒ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านสา

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

ตารางที่ ๔ – ๒ ข้อมูลทั่วไป

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙๖	๔๙.๐๐
หญิง	๒๐๔	๕๑.๐๐
๒. อายุ		
ไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๖	๔.๐๐
๒๑ – ๓๐ ปี	๔๘	๑๒.๐๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๖๘	๑๗.๐๐
๔๑ – ๕๐ ปี	๑๒๔	๓๑.๐๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๗๖	๑๙.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๖๘	๑๗.๐๐
๓. สถานภาพ		
โสด	๘๖	๒๑.๕๐
สมรส	๒๔๘	๖๒.๐๐
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๖๖	๑๖.๕๐
๔. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๙๒	๒๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๒	๑๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๑๑๒	๒๘.๐๐
อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๗๔	๑๘.๕๐
ปริญญาตรี	๔๖	๑๑.๕๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๔	๑.๐๐

ตารางที่ ๔ – ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

n = ๔๐๐

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

๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านสา

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านสา พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
๒. งานด้านรายได้หรือภาษี
๓. งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๔.๓.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ – ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๖๕	๐.๖๔	มากที่สุด
๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๖๐	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน – หลัง อย่างเป็นธรรม	๔.๖๗	๐.๖๕	มากที่สุด
๔ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๕	๐.๖๕	มากที่สุด
๕ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๙	มากที่สุด
๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	๔.๖๖	๐.๖๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	**๔.๖๕**	**๐.๖๒**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน – หลัง อย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมาคือข้อที่ ๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม รับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และข้อที่ ๓ มีการให้บริการโดยเรียงลำดับก่อน – หลัง อย่างเป็นธรรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๔, ๐.๖๕) และข้อที่ ๕ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๒ ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๐)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๔๔	๐.๖๓	มาก
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๔๙	๐.๔๕	มาก
๓ มีการให้บริการออกตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๕๕	๐.๕๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	**๔.๔๙**	**๐.๕๓**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการให้บริการออกตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๓)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงาน ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๙	๐.๖๗	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๔	๐.๕๔	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๘	๐.๖๖	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๔๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	**๔.๕๙**	**๐.๕๕**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๖๗) รองลงมาคือข้อ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๔๓) ถัดมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๖) และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๔)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๓	๐.๖๙	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๖๐	๐.๖๕	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๖๒	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๖๓	๐.๖๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๖๑**	**๐.๖๕**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ และข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๙, ๐.๖๔) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๒)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างทั่งถึงและถูกสุขลักษณะ	๔.๕๑	๐.๖๒	มากที่สุด
๒ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการ	๔.๕๖	๐.๖๓	มากที่สุด
๓ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลได้มาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย	๔.๕๒	๐.๕๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	**๔.๕๓**	**๐.๖๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ การให้บริการถูกต้อง ฉับไว มีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๓) และข้อที่ ๓ การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลได้มาตรฐาน มีความสะอาด ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลอย่างทั่งถึงและถูกสุขลักษณะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๒)

๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลบ้านสามีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสาใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ – ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน	๔.๖๓	๐.๕๔	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๖๑	๐.๖๔	มากที่สุด
๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๖๔	มากที่สุด
๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน	๔.๖๐	๐.๖๔	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔.๕๑	๐.๔๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	**๔.๖๐**	**๐.๕๗**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๔) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๔๑)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๕๕	๐.๕๑	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๓	๐.๖๘	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๔๙	๐.๖๓	มาก
๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ	๔.๖๒	๐.๕๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**๔.๕๗**	**๐.๕๙**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๔) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/ระบบหรือสื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๓)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๕๘	๐.๕๘	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๓	๐.๖๓	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๓	๐.๖๓	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๑	๐.๖๕	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๖๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	**๔.๖๒**	**๐.๖๓**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๕)และข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๙)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๖๖	๐.๖๓	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๖๑	๐.๖๙	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๗	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๕๙	๐.๖๖	มากที่สุด
๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๕๔	๐.๖๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๕๙**	**๐.๖๗**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๙) ถัดมาคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๖) และข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๙)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับความสะดวกรวดเร็วต่อการมาชำระภาษี	๔.๕๔	๐.๕๒	มากที่สุด
๒ เทศบาลตำบลบ้านสาสามารถจัดเก็บรายได้ ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น	๔.๕๙	๐.๕๒	มากที่สุด
๓ เทศบาลตำบลบ้านสามีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม	๔.๖๔	๐.๖๙	มากที่สุด
๔ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย	๔.๖๒	๐.๖๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	**๔.๖๐**	**๐.๖๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากในข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลบ้านสามีข้อมูลการจัดเก็บรายได้และประเมินภาษีอย่างถูกต้องและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๙) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับทราบและเห็นความสำคัญของการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๗) และข้อที่ ๒ เทศบาลตำบลบ้านสาสามารถจัดเก็บรายได้ ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีรายได้จากการจัดเก็บภาษีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบ้านสาได้รับความสะดวกรวดเร็วต่อการมาชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๒)

๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสาในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ – ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๔๙	๐.๖๐	มาก
๒ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๘	มากที่สุด
๓ การให้บริการมีความรวดเร็วและความปลอดภัย	๔.๕๖	๐.๖๑	มากที่สุด
๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ	๔.๕๑	๐.๖๒	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔.๕๔	๐.๖๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	**๔.๕๒**	**๐.๖๑**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ การให้บริการมีความรวดเร็วและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๘) และข้อที่ ๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๐)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางในการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๕๑	๐.๕๖	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๖	๐.๕๗	มากที่สุด
๓ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๔.๕๕	๐.๔๖	มากที่สุด
๔ มีระบบการประสานงานที่เป็นระบบ และเกิดความรวดเร็ว	๔.๖๔	๐.๖๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	**๔.๕๗**	**๐.๕๖**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ มีระบบการประสานงานที่เป็นระบบ และเกิดความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๓ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยสุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๖)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๘	๐.๖๔	มากที่สุด
๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๐	๐.๖๒	มากที่สุด
๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๑	๐.๖๓	มากที่สุด
๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๐	๐.๖๕	มากที่สุด
๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี	๔.๘๑	๐.๖๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	**๔.๖๔**	**๐.๖๔**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๒, ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๔)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน	๔.๗๑	๐.๖๕	มากที่สุด
๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี	๔.๖๘	๐.๖๗	มากที่สุด
๓ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖๑	๐.๖๘	มากที่สุด
๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๖๙	มากที่สุด
๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ประชาชน	๔.๖๖	๐.๖๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๖๕**	**๐.๖๖**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมาคือข้อที่ ๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๖๗) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๐) และข้อที่ ๓ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๙)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ ประชาชนได้รับการบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	๔.๕๑	๐.๖๗	มากที่สุด
๒ ระบบบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึงและครอบคลุม เช่น ภัยแล้ง ,วาตภัย อุทกภัย ฯลฯ เป็นต้น	๔.๖๖	๐.๖๒	มากที่สุด
๓ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลบ้านสากับประชาชนในพื้นที่	๔.๖๖	๐.๖๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	**๔.๖๑**	**๐.๖๕**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระบบบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึงและครอบคลุม เช่น ภัยแล้ง , วาตภัย อุทกภัย ฯลฯ เป็นต้น และข้อที่ ๓ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลบ้านสากับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๒, ๐.๖๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ประชาชนได้รับการบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๗)

๔.๓.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลบ้านสามีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบ้านสา ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ – ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการและขั้นตอน	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๕๐	๐.๖๕	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๔๗	๐.๕๖	มาก
๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน	๔.๕๑	๐.๖๑	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๔๑	๐.๔๑	มาก
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๔๖	๐.๖๕	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	**๔.๔๘**	**๐.๕๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมพัฒนาที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๕) ถัดมาคือข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๔๑)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๓	๐.๕๖	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๔๘	๐.๕๘	มาก
๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๔๓	๐.๕๖	มาก
๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ	๔.๕๑	๐.๖๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**๔.๕๑**	**๐.๕๘**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๒) และข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการอบรมหรือสร้างทักษะทางสังคมและอาชีพ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๖)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๔๙	๐.๖๐	มาก
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๙	๐.๕๘	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๓	๐.๖๔	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๖	๐.๖๔	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	**๔.๕๗**	**๐.๕๙**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๒) ถัดมาคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๐)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๒	๐.๖๒	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๖๒	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๔๖	๐.๕๔	มาก
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๒	๐.๖๗	มาก
๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๔๗	๐.๖๐	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๕๐**	**๐.๖๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๖๐) และข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๗)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๔.๕๓	๐.๖๓	มากที่สุด
๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม	๔.๕๒	๐.๖๑	มากที่สุด
๓ งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม	๔.๕๘	๐.๖๖	มากที่สุด
๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย	๔.๕๑	๐.๖๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	**๔.๕๔**	**๐.๖๔**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลบ้านสา ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๖) รองลงมาคือข้อที่ ๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๓) และข้อที่ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลในรับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๖)

๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

๔.๔.๑) ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา

- ถนนสาธารณะที่ใช้สัญจรภายในชุมชน และระหว่างชุมชน มีลักษณะคับแคบ บางจุดพื้นผิวถนนทรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ เกิดน้ำท่วมขังเวลาฝนตก บางจุดซ่อมแซมแล้วแต่พังเสียหายง่าย ทำให้การใช้เส้นทางสัญจรเกิดความไม่สะดวก อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ รวมถึงเส้นทางที่ใช้ในการเกษตรยังไม่มีการพัฒนาหรือปรับปรุง

- ระบบไฟฟ้าสาธารณะ/ไฟฟ้าส่องสว่างไม่ทั่วถึง เช่น บริเวณทางแยก/บริเวณทางโค้ง/บริเวณจุดอับบางจุด/บางจุดมีลักษณะชำรุด และไฟฟ้ามักดับบ่อย ประชาชนยังมีความต้องการให้มีการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะอย่างทั่วถึง

- น้ำประปาที่ใช้สำหรับอุปโภค-บริโภค มีหินปูนเจือปน มีกลิ่นเหม็น ไม่ค่อยสะอาด มีลักษณะขุ่นแดง

- ไม่มีป้ายจราจรและป้ายเตือนต่าง ๆ บริเวณมุมโค้งถนน/ทางแยกต่าง ๆที่ประชาชนใช้สัญจร บางจุดกระจกโค้งนูนบริเวณทางแยกมีลักษณะขุ่นมัว ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และยังติดตั้งไม่ทั่วถึง รวมถึงในชุมชนไม่มีกล้องวงจรปิดบันทึกเหตุการณ์ของชุมชน

- มีต้นไม้ใหญ่ และหญ้า ขึ้นบดบังบริเวณไหล่ทางในหมู่บ้านและระหว่างหมู่บ้าน ทำให้บดบังทัศนวิสัยในการมองเห็นของประชาชนที่ใช้เส้นทาง ไม่มีความปลอดภัยในการขับขี่ยานพาหนะ

- อยากให้มีการส่งเสริมทักษะทางอาชีพและการตลาดให้แก่ประชาชน, ผู้ว่างงาน, ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสให้เป็นรูปธรรมชัดเจน โดยเฉพาะในยุคของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้คนไม่สามารถประกอบอาชีพได้เต็มรูปแบบ เกิดภาวะตกงาน ว่างงาน ไม่มีอาชีพสำรอง อยากให้หน่วยงานภาครัฐช่วยดูแล

- อยากให้ผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลรวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลบ้านสาลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่างๆและหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้เพิ่มขึ้นจากเดิม

๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและข้อควรปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านสา

- เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะรวมถึงถนนที่ใช้ในการเกษตรให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้

- เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้ที่สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน

- พัฒนาระบบการบริหารจัดการน้ำประปาในชุมชนให้ประชาชนได้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพ สะอาด มีระบบการให้บริการที่ครอบคลุม เพียงพอต่อความต้องการ

- จัดหางบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ในการติดตั้งป้ายสัญญาณจราจร การติดตั้งกล้องวงจรปิด กระจกโค้งนูน บริเวณทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชนเพื่อให้ประชาชนและผู้ใช้เส้นทางสัญจรมีความปลอดภัยมากขึ้น

- ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น รวมถึงทำการจัดเก็บสายไฟและสายเคเบิ้ลต่าง ๆ ให้เรียบร้อย ปลอดภัย

- จัดให้มีการวางแผน ประชุม รับฟังปัญหาและความต้องการ รวมถึงข้อเสนอแนะจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่ว่าจะเป็นการอบรมเสริมอาชีพ / การพัฒนาบรรจุภัณฑ์/ การเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าทางการเกษตรหรือสินค้าทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น /การขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ของชุมชนในรูปแบบออนไลน์, การดำเนินการประสานกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกในส่วนของข้อมูลหรือส่วนอื่นๆให้ประชาชนมีความสะดวกมากขึ้น โดยการดำเนินการใดๆจะต้องเป็นไปตามมาตรการในการเฝ้าระวังและควบคุมมิให้มีการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด

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

- ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง

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

- ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบล และพนักงานเทศบาลตำบลบ้านสา ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งการใช้ระบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น

- เทศบาลตำบลบ้านสา ควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลบ้านสา โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมี

การแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

- เทศบาลตำบลบ้านสา ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นต่อไป