

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลป่าตันนาครี อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุม ๕ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านการศึกษา
๓. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านสาธารณสุข
๕. โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

- ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้น
- ๔.๒ ข้อมูลทั่วไป
- ๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี
- ๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบล

ป่าตันนาครี

๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลป่าตันนาคร้าว

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้าว จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการมารับบริการ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑

ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	n = ๔๐๐
		ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
นานๆ ครั้ง	๒๔๘	๖๒.๐๐
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน	๗๐	๑๗.๕๐
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน	๔๘	๑๒.๐๐
มากกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป	๓๔	๘.๕๐
๒. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ		
๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.	๑๑๔	๒๘.๕๐
๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.	๙๒	๒๓.๐๐
๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.	๑๐๖	๒๖.๕๐
๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ	๖๖	๑๖.๕๐
นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ	๒๒	๕.๕๐

๔.๒ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครี

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนดัง แสดงใน ตารางที่ ๔ - ๒

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

		n = ๔๐๐
	ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
๑. เพศ		
	ชาย	๑๘๔
	หญิง	๒๑๖
๒. อายุ		
	ไม่เกิน ๒๐ ปี	๑๖
	๒๑ - ๓๐ ปี	๕๒
	๓๑ - ๔๐ ปี	๖๔
	๔๑ - ๕๐ ปี	๗๔
	๕๑ - ๖๐ ปี	๑๐๐
	๖๐ ปีขึ้นไป	๙๔
๓. สถานภาพ		
	โสด	๘๖
	สมรส	๒๗๐
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๔๔
๔. ระดับการศึกษา		
	ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๑๒๘
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐๒
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๗๖
	อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๕๔
	ปริญญาตรี	๓๔
	สูงกว่าปริญญาตรี	๖

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

	n = ๔๐๐	
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕. อาชีพ		
พนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๑๘	๔.๕๐
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒๔	๖.๐๐
ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๑๐	๒.๕๐
ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๕๐	๑๒.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๖	๔.๐๐
รับจ้างทั่วไป	๑๒๒	๓๐.๕๐
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	๔๔	๑๑.๐๐
เกษตรกร/ประมง	๙๐	๒๒.๕๐
ว่างงาน	๑๔	๓.๕๐
อื่นๆ	๑๒	๓.๐๐
๖. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๗๒	๑๘.๐๐
๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๓๔	๕๘.๕๐
๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๖๒	๑๕.๕๐
มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๓๒	๘.๐๐
๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน		
ตำบลป่าตัน		
หมู่ที่ ๑ บ้านนาแก้ว	๓๒	๘.๐๐
หมู่ที่ ๒ บ้านปง	๔๒	๑๐.๕๐
หมู่ที่ ๓ บ้านนาคต	๓๒	๘.๐๐
หมู่ที่ ๔ บ้านนาคตแพะ	๒๒	๕.๕๐
หมู่ที่ ๕ บ้านป่าตันเหนือ	๔๔	๑๑.๐๐
หมู่ที่ ๖ บ้านป่าตันใต้	๖๔	๑๖.๐๐
หมู่ที่ ๗ บ้านสบทะ	๑๖	๔.๐๐
หมู่ที่ ๘ บ้านดอกสบันงา	๒๒	๕.๕๐
หมู่ที่ ๙ บ้านนาคตพัฒนา	๒๒	๕.๕๐

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	n = ๔๐๐
		ร้อยละ
๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่หมู่บ้าน (ต่อ)		
ตำบลนาครีว		
หมู่ที่ ๓ บ้านอ้วน	๕๔	๑๓.๕๐
หมู่ที่ ๔ บ้านหัวฝาย	๑๔	๓.๕๐
หมู่ที่ ๘ บ้านหนามปวย่	๓๖	๙.๐๐

๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีวมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ใน ๕ ภารกิจ ได้แก่

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านการศึกษา
๓. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านสาธารณสุข
๕. โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

๔.๓.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลป่าตันนาครีวมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าต้นนา คร้ว ด้านกระบวนการและขั้นตอน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๖๑	๐.๕๖	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๕	๐.๕๘	มากที่สุด
๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๘	๐.๕๖	มากที่สุด
๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๕๖	มากที่สุด
๕ มีระบบการทำงานที่เกิดความโปร่งใส รับฟังข้อคิดเห็นจาก ประชาชน	๔.๖๑	๐.๕๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๖๒	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๘) และข้อที่ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา ข้อที่ ๕ มีระบบการทำงานที่เกิดความโปร่งใส รับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๖, ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๖)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี ด้านช่องทางในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๔	๐.๕๘	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๕	๐.๕๘	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๙	๐.๕๙	มากที่สุด
๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	๔.๖๕	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๘) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	X	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๗๒	๐.๕๗	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๗	๐.๕๕	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๕	๐.๕๘	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๕	๐.๕๔	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๖๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๖๑) และข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๔)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้าว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้าว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๗๗	๐.๕๘	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๗๔	๐.๕๘	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๕๘	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๗๓	๐.๕๗	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๗๐	๐.๕๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๗๓	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้าว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๘)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าตัน นาครี ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตาม กำหนดเวลา	๔.๖๖	๐.๕๖	มากที่สุด
๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี	๔.๖๙	๐.๕๙	มากที่สุด
๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความ ต้องการ	๔.๖๓	๐.๕๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๖๖	๐.๕๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๑ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๖)

๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้วมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้วใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี ด้านกระบวนการและขั้นตอน	X	S.D.	แปลผล
๑ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๐	๐.๖๐	มากที่สุด
๒ มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านวิชาการ ด้านพัฒนาการและนันทนาการที่เหมาะสมกับทุกช่วงวัย	๔.๖๗	๐.๕๙	มากที่สุด
๓ มีการส่งเสริมให้เด็กเล็ก/นักเรียนได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดี	๔.๖๔	๐.๕๓	มากที่สุด
๔ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน	๔.๖๙	๐.๕๖	มากที่สุด
๕ จัดให้มีการประชุมผู้ปกครองและแจ้งผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสม	๔.๖๕	๐.๖๑	มากที่สุด
๖ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาสามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะได้	๔.๖๑	๐.๕๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๖๔	๐.๕๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านวิชาการ ด้านพัฒนาการและนันทนาการที่เหมาะสมกับทุกช่วงวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมาคือข้อที่ ๕ จัดให้มีการประชุมผู้ปกครองและแจ้งผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๑) ต่อมาคือข้อที่ ๓ มีการส่งเสริมให้เด็กเล็ก/นักเรียนได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๓) และข้อที่ ๖ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา สามารถแสดง

ความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๐)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านช่องทางการให้บริการ	X	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๕๒	๐.๕๗	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๒	๐.๕๗	มากที่สุด
๓ เพิ่มช่องทางการเข้ารับบริการ โดยให้บริการรับสมัครเด็กเล็ก/นักเรียน นอกสถานที่ในแต่ละพื้นที่	๔.๕๘	๐.๕๙	มากที่สุด
๔ มีการเยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำ ช่วยเหลือเด็กเล็ก/นักเรียน ทั้งในเวลาราชการ/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบและรวดเร็วและทั่วถึง	๔.๕๕	๐.๕๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๕๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เพิ่มช่องทางการเข้ารับบริการ โดยให้บริการรับสมัครเด็กเล็ก/นักเรียน นอกสถานที่ในแต่ละพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๔ มีการเยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำ ช่วยเหลือเด็กเล็ก/นักเรียน ทั้งในเวลาราชการ/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็น

ระบบและรวดเร็วและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๑)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้ว ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้ว ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง	๔.๖๑	๐.๕๒	มากที่สุด
๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กอย่างชัดเจน	๔.๖๔	๐.๕๘	มากที่สุด
๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความสุภาพเป็นมิตร	๔.๕๘	๐.๕๗	มากที่สุด
๔ มีการแต่งกายที่สุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม	๔.๖๒	๐.๕๗	มากที่สุด
๕ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็กเล็ก/นักเรียนและผู้ปกครอง	๔.๕๘	๐.๕๖	มากที่สุด
๖ มีจำนวนครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการดูแลเด็กเล็ก/นักเรียน	๔.๖๑	๐.๕๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๑	๐.๕๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาล ตำบลป่าตันนาครีว ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็ก อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีการแต่งกายที่สุภาพ และมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๑ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ข้อที่ ๖ มีจำนวนครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการดูแลเด็กเล็ก/นักเรียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๒, ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความสุภาพ เป็นมิตร และข้อที่ ๕ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็กเล็ก/นักเรียนและผู้ปกครอง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๗, ๐.๕๖)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด	๔.๖๔	๐.๖๐	มากที่สุด
๒ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่นปลอดโปร่ง มีความเป็นระเบียบสวยงาม และปลอดภัย	๔.๗๑	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๖๕	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้ปกครอง	๔.๖๘	๐.๕๖	มากที่สุด
๕ เป็นหน่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองในการสมัครเข้ารับการอบรมเลี้ยงดูเด็กเล็ก/นักเรียน	๔.๖๑	๐.๕๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๖	๐.๕๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่นปลอดโปร่ง มีความเป็นระเบียบสวยงาม และปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ เป็นหน่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองในการสมัครเข้ารับการอบรมเลี้ยงดูเด็กเล็ก/นักเรียน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๑)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เทศบาลตำบลป่าตันนาครีวสามารถแบ่งเบาภาระผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดูเด็กเล็ก/นักเรียนในพื้นที่	๔.๖๕	๐.๕๖	มากที่สุด
๒ เด็กเล็ก/นักเรียนได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญา และอารมณ์แต่ละช่วงวัยอย่างมีคุณภาพ	๔.๖๔	๐.๕๘	มากที่สุด
๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสมกับเด็กเล็ก/นักเรียนแต่ละช่วงวัยและตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง	๔.๖๒	๐.๕๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาล ตำบลป่าตันนาครีว ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนน ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมาก ในข้อที่ ๑ เทศบาลตำบลป่าตันนาครีวสามารถแบ่งเบาภาระผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดูเด็กเล็ก/ นักเรียนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๒ เด็กเล็ก/ นักเรียนได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญา และอารมณ์แต่ละช่วงวัยอย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ การให้บริการ ครอบคลุม เหมาะสมกับเด็กเล็ก/นักเรียนแต่ละช่วงวัยและตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง มี ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๔)

๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการ เทศบาลตำบลป่าตันนาครีวมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบล ป่าตันนาครีวในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ด้านกระบวนการและขั้นตอน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน	๔.๘๒	๐.๕๘	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๘๐	๐.๕๗	มากที่สุด
๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๖๘	๐.๕๘	มากที่สุด
๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน	๔.๗๕	๐.๕๘	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ	๔.๗๙	๐.๕๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๗๗	๐.๕๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๘)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ด้านช่องทางในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๑	๐.๕๖	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๗	๐.๕๗	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๕	๐.๕๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยสุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๖)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๗๓	๐.๕๗	มากที่สุด
๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๑	๐.๕๘	มากที่สุด
๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๘	๐.๕๗	มากที่สุด
๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๗๒	๐.๕๕	มากที่สุด
๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี	๔.๖๕	๐.๕๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๐	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๘) และข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๘)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน	๔.๗๕	๐.๕๔	มากที่สุด
๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี	๔.๖๒	๐.๕๗	มากที่สุด
๓ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ	๔.๖๙	๐.๕๖	มากที่สุด
๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๒	มากที่สุด
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๖๖	๐.๕๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๒) และข้อที่ ๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๗)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านคุณภาพในการให้บริการ	X	S.D.	แปลผล
๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้วมากยิ่งขึ้น	๔.๖๘	๐.๕๔	มากที่สุด
๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุมทั่วถึงและเพียงพอเช่น ภัยแล้ง , วัตภัย อุทกภัย อัคคีภัย ฯลฯ เป็นต้น	๔.๖๔	๐.๕๗	มากที่สุด
๓ เทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้วยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔.๗๖	๐.๕๔	มากที่สุด
๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้วกับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่	๔.๗๕	๐.๕๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลป่าตันนาครีวยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างเทศบาลตำบลป่าตันนาครีวกับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๑) และข้อที่ ๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีวมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทัวถึงและเพียงพอเช่น ภัยแล้ง , วาตภัย อุทกภัย อัคคีภัย ฯลฯ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๗)

**๔.๓.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาล
ตำบลป่าต้นนาครีว อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีวมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ด้านกระบวนการและขั้นตอน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๕๙	๐.๕๗	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๖๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ มีการจัดกิจกรรมบริการด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน	๔.๕๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๕๐	๐.๔๗	มากที่สุด
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๕๕	๐.๕๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๕๕	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมบริการด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๗)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๔	๐.๕๖	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๗	๐.๕๗	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๒	๐.๕๖	มากที่สุด
๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น	๔.๖๐	๐.๕๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๖)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๕๘	๐.๕๔	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๓	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๕	๐.๕๗	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๒	๐.๕๘	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๙	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๔) และข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๖)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	— X	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๕๓	๐.๕๔	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๖๓	๐.๔๕	มากที่สุด
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๔๙	๐.๕๗	มาก
๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๕๕	๐.๕๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๕) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๔) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๕๗)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว	๔.๖๕	๐.๕๖	มากที่สุด
๒ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น	๔.๕๘	๐.๕๖	มากที่สุด
๓ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน	๔.๖๖	๐.๕๕	มากที่สุด
๔ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุมเหมาะสมตรงตามความต้องการ	๔.๖๘	๐.๕๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีว ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องที่ ๔ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุม เหมาะสมตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๑ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๖)

๔.๓.๕ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้วมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านกระบวนการและขั้นตอน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๖๐	๐.๕๗	มากที่สุด
๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๖๔	๐.๕๘	มากที่สุด
๓ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ	๔.๕๔	๐.๕๗	มากที่สุด
๔ มีการจัดกิจกรรมปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย	๔.๖๑	๐.๕๗	มากที่สุด
๕ การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงาน มีความเหมาะสม	๔.๕๘	๐.๕๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๕๙	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีการจัดกิจกรรมปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๕ การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือ

ข้อที่ ๓ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๗)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๔.๖๗	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๖๓	๐.๕๗	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๕๗	๐.๕๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๗)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้ว ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้ว ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๖๕	๐.๕๕	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๐	๐.๕๒	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๗	๐.๕๑	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๗๑	๐.๕๕	มากที่สุด
๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๖๘	๐.๕๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๖๘	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้ว ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๒) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม

ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๕)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	X	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งต่อการดำเนินงาน มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการมารับบริการ	๔.๖๘	๐.๕๔	มากที่สุด
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ	๔.๖๕	๐.๕๔	มากที่สุด
๓ อุปกรณ์ / เครื่องมือต่างๆในการให้บริการมีความเหมาะสม เพียงพอ มีความทันสมัยและมีคุณภาพ	๔.๖๙	๐.๕๕	มากที่สุด
๔ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆแนะนำ และให้ความรู้แก่ประชาชนในทุกระดับ	๔.๖๗	๐.๕๖	มากที่สุด
๕ มีระบบการประสานงานที่ดีและเกิดความคล่องตัวในการดำเนินกิจกรรม	๔.๖๔	๐.๕๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๗	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ อุปกรณ์ / เครื่องมือต่างๆในการให้บริการมีความเหมาะสม เพียงพอ มีความทันสมัยและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งต่อการดำเนินงาน มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๔) ถัดมาคือข้อที่ ๔ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์

ต่างๆแนะนำและให้ความรู้แก่ประชาชนในทุกระดับ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๖) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีระบบการประสานงานที่ดีและเกิดความคล่องตัวในการดำเนินกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๒)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้วมีส่วนร่วมในการสนองพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ในการอนุรักษ์ฟื้นฟู สร้างความรู้สึกรักถิ่นทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ภูมิปัญญา วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต ค่านิยมอันดีงามของชุมชนท้องถิ่น	๔.๖๗	๐.๕๖	มากที่สุด
๒ มีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ อย่างหลากหลาย	๔.๖๑	๐.๕๘	มากที่สุด
๓ เทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้วมีฐานข้อมูลทรัพยากรท้องถิ่น ซึ่งมีทั้งทรัพยากรกายภาพ/ทรัพยากรชีวภาพ/ทรัพยากรทางวัฒนธรรมภูมิปัญญา	๔.๖๕	๐.๕๖	มากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์ พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระ กนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านคุณภาพในการ ให้บริการ (ต่อ)	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๔ ชุมชนท้องถิ่น โรงเรียน วัด และองค์กรต่างๆในเขต เทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้วได้บูรณาการดำเนินงานด้าน การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี โดยใช้ กระบวนการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ไปพร้อมกัน	๔.๖๒	๐.๕๓	มากที่สุด
๕ เยาวชนและชุมชนในเขตเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ได้รับการส่งเสริมพัฒนาให้มีความรู้พื้นฐานในท้องถิ่น อัน เป็นแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป	๔.๖๓	๐.๕๖	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืช อันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้วมีส่วนร่วมในการสนองพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ในการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สร้างความรู้สึกสำนึกรักทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ภูมิปัญญา วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต ค่านิยมอันดีงามของชุมชนท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้วมีฐานข้อมูลทรัพยากรท้องถิ่น ซึ่งมีทั้งทรัพยากร กายภาพ/ทรัพยากรชีวภาพ/ทรัพยากรทางวัฒนธรรมภูมิปัญญา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เยาวชนและชุมชนในเขตเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ได้รับการส่งเสริมพัฒนาให้มีความรู้พื้นฐานในท้องถิ่น อันเป็นแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๔ ชุมชนท้องถิ่น โรงเรียน วัด และองค์กรต่างๆในเขตเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้วได้บูรณาการดำเนินงานด้านการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมถึงการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี โดยใช้กระบวนการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมไปพร้อมกัน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ อย่างหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๘)

๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง

๔.๔.๑) ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี

- ถนนสาธารณะที่ใช้สัญจรภายในชุมชน และระหว่างชุมชน บางจุดพื้นผิวถนนทรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ เกิดน้ำท่วมขังเวลาฝนตก บางจุดซ่อมแซมแล้วแต่พังเสียหายง่าย ทำให้การใช้เส้นทางสัญจรเกิดความไม่สะดวก อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้
- ระบบไฟฟ้าสาธารณะ/ไฟฟ้าส่องสว่างไม่ทั่วถึง เช่น บริเวณทางแยก/บริเวณทางโค้ง/บริเวณจุดอับบางจุด/บางจุดมีลักษณะชำรุด ประชาชนยังมีความต้องการให้มีการบริการด้านไฟฟ้าสาธารณะอย่างทั่วถึง
- กระจกโค้งนูนบริเวณทางแยกมีลักษณะขุ่นมัว ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน และยังติดตั้งไม่ทั่วถึงและในชุมชนไม่มีกล้องวงจรปิด
- มีต้นไม้ใหญ่ และหญ้า ขึ้นบดบังบริเวณไหล่ทางในหมู่บ้านและระหว่างหมู่บ้าน ทำให้บดบังทัศนวิสัยในการมองเห็นของประชาชนที่ใช้เส้นทาง ไม่มีความปลอดภัยในการขับขี่ยานพาหนะ
- น้ำประปาที่ใช้สำหรับอุปโภค-บริโภคขาดแคลน ไม่ไหลสม่ำเสมอเพราะมีเศษดินทรายที่มักอุดตันท่อส่งน้ำ และน้ำประปาไม่ค่อยสะอาด มีลักษณะขุ่นแดง
- อยากให้มีการส่งเสริมทักษะทางอาชีพและการตลาดให้แก่ประชาชน, ผู้ว่างงาน ผู้ด้อยโอกาสให้เป็นรูปธรรมชัดเจน โดยเฉพาะในยุคของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้คนไม่สามารถประกอบอาชีพได้เต็มรูปแบบ เกิดภาวะตกงาน ว่างงาน ไม่มีอาชีพสำรอง อยากให้หน่วยงานภาครัฐช่วยดูแล
- ความล่าช้าในการให้บริการงานด้านต่างๆของพนักงานเทศบาล
- อยากให้ผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลรวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลป่าตันนาครี ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่างๆและหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้เพิ่มขึ้นจากเดิม

๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและข้อควรปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว

- เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนหรือก่อสร้างสะพาน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้

- เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน

- จัดหางบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ในการติดตั้งกล้องวงจรปิด กระจกโค้งนูน บริเวณทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชนเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัยมากขึ้น

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

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

- ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและ

สำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือ บริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากขึ้น

- ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ให้ความสำคัญใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง

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

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

- เทศบาลตำบลป่าตันนาครี ควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบสวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทาง เพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

- เทศบาลตำบลป่าตันนาคร้ว ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการ สาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการ งบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นต่อไป