

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการครอบคลุม ๔ ภารกิจได้แก่

๑. โครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
๒. โครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริม การจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓
๓. โครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓
๔. โครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

โดยนำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

- ๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้น
- ๔.๒ ข้อมูลทั่วไป
- ๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ
- ๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ

๔.๑ ข้อมูลเบื้องต้นผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการและช่วงเวลาในการมารับบริการ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑

ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

	n = ๔๐๐	
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. จำนวนครั้งที่มารับบริการ		
นานๆ ครั้ง	๑๘๖	๔๖.๕
๑ - ๒ ครั้งต่อเดือน	๑๕๐	๓๗.๕
๓ - ๔ ครั้งต่อเดือน	๕๒	๑๓
มากที่สุดกว่า ๔ ครั้งขึ้นไป	๑๒	๓
๒. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ		
๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น.	๒๖๖	๖๖.๕
๑๐.๐๑ น. - ๑๒.๐๐ น.	๑๒๒	๓๐.๕
๑๒.๐๑ น. - ๑๔.๐๐ น.	๘	๒
๑๔.๐๑ น. - ปิดทำการ	๔	๑

๔.๒ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังแสดงใน ตารางที่ ๔ - ๒

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป

	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
n = ๔๐๐			
๑. เพศ			
	ชาย	๑๙๒	๔๘
	หญิง	๒๐๘	๕๒
๒. อายุ			
	ไม่เกิน ๒๐ ปี	๒	๐.๕
	๒๑ - ๓๐ ปี	๒	๐.๕
	๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๓
	๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓๘	๓๔.๕
	๕๑ - ๖๐ ปี	๒๐๒	๕๐.๕
	๖๐ ปีขึ้นไป	๔๔	๑๑
๓. สถานภาพ			
	โสด	๔๖	๑๑.๕
	สมรส	๓๐๐	๗๕
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	๕๔	๑๓.๕
๔. ระดับการศึกษา			
	ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน	๒๐๖	๕๑.๕
	มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒๖	๓๑.๕
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	๓๘	๙.๕
	อนุปริญญา/ปวท./ปวส.	๒๖	๖.๕
	ปริญญาตรี	๔	๑
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-

ตารางที่ ๔ - ๒ ข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

		n = ๔๐๐
	ข้อมูลทั่วไป	ร้อยละ
๕. อาชีพ		
	พนักงานภาครัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๔
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๒
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	๔
	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	๖๔
	รับจ้างทั่วไป	๑๔๒
	แม่บ้าน/พอบ้าน/เกษียณ	๕๒
	เกษตรกร/ประมง	๑๑๐
	ว่างงาน	๑๐
	อื่นๆ	๑
๖. รายได้ต่อเดือน		
	ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๒๑๐
	๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๕๔
	๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท	๓๐
	มากที่สุดกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท	๖

๔.๓ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

๑. โครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๒. โครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริม การจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๓. โครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๔. โครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๔.๓.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ มีความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๙๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๙๒	๐.๔๗	มากที่สุด
๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๘๔	๐.๕๖	มากที่สุด
๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๔๔	๐.๔๕	มาก
๕ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม	๔.๔๕	๐.๔๔	มาก
๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๔.๔๕	๐.๔๕	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๖๗	๐.๔๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๔ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๕ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม, ข้อที่ ๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๔๔, ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อย

ที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอน คือข้อที่ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๕)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านช่องทางในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๓.๗๖	๐.๕๘	มาก
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๗๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๖๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ	๔.๓๘	๐.๔๐	มาก
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	๔.๓๗	๐.๔๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อย

ที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๔๐)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๕๓	๐.๔๗	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๓	๐.๔๗	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ในการพบปะ/ซักถามปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ผู้พิการในตำบล	๔.๔๖	๐.๔๔	มาก
๕ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๔๕	๐.๔๔	มาก
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๔๙	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้, ข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕) และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ในการพบปะ/ซักถามปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ผู้พิการในตำบล มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖

(S.D. ๐.๔๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือ ข้อที่ ๕ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๔๔)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๔.๓๓	๐.๓๗	มาก
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๓๔	๐.๓๗	มาก
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๑๐	๐.๖๐	มาก
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๐๓	๐.๖๕	มาก
๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๐๔	๐.๖๔	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๗	๐.๕๓	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๓๗) รองลงมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๓๗) ถัดมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของ

อุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๖๐) และข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ S.D. ๐.๖๕)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เกิดการสร้างระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการที่ดียิ่งขึ้น	๔.๙๖	๐.๔๒	มากที่สุด
๒ ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพได้รับเบี้ยยังชีพเพื่อนำไปใช้จ่ายในการดำรงชีพตามความต้องการในทันทีครบทุกคน	๔.๙๖	๐.๔๒	มากที่สุด
๓ ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพมีความประทับใจต่อการให้บริการอย่างใกล้ชิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ	๔.๙๕	๐.๔๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๙๖	๐.๔๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ (S.D. ๐.๔๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เกิดการสร้างระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการที่ดียิ่งขึ้น , ข้อที่ ๒ ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพได้รับเบี้ยยังชีพเพื่อนำไปใช้จ่ายในการดำรงชีพตามความต้องการในทันทีครบทุกคน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๙๖ (S.D. ๐.๔๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๓ ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพมี

ความประทับใจต่อการให้บริการอย่างใกล้ชิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ (S.D. ๐.๔๓)

๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริม การจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	X	S.D.	แปลผล
๑ มีระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา	๔.๒๗	๐.๒๔	มาก
๒ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการอย่างเพียงพอและเกิดความคุ้มค่า	๔.๒๗	๐.๒๕	มาก
๓ มีการดำเนินงานตามแผน (ฝึกอบรม, ศึกษาดูงาน, สาธิต, อบรมส่งเสริมการจัดการขยะ)	๔.๒๖	๐.๓๕	มาก
๔ มีการติดตาม ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงาน และแจ้งผลต่อสาธารณะอย่างต่อเนื่อง	๔.๒๗	๐.๓๒	มาก
๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ	๔.๒๘	๐.๓๒	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๒๗	๐.๓๐	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๓๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๓๒) และข้อที่ ๑ มีระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา, ข้อที่ ๒ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการอย่างเพียงพอและเกิดความคุ้มค่า, ข้อที่ ๔ มีการติดตาม ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงานและแจ้งผลต่อสาธารณะอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๒๔, ๐.๒๕, ๐.๓๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อย

ที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการดำเนินงานตามแผน (ฝึกอบรม, ศึกษาดูงาน, สาธิต, อบรมส่งเสริมการจัดการขยะ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๓๕)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการ การให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริม การจัดการ ขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านช่องทางการให้บริการ	X	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๓.๕๙	๐.๕๓	มาก
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสาย ประจำหมู่บ้าน	๔.๕๗	๐.๕๑	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/ วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๒๗	๐.๗๐	มาก
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๑๔	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริม การจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๑) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๗๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๙ (S.D. ๐.๕๓)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บ
ขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการ การให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริม การจัดการ ขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วย แก้ปัญหาได้	๔.๕๗	๐.๔๘	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๗	๐.๔๘	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๕	๐.๔๗	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ในการ พบปะ/ซักถามปัญหาและความต้องการของประชาชน ในตำบลเกี่ยวกับการจัดการขยะอย่างมีส่วนร่วม	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
๕ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๔๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๔	๐.๔๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บ
ขนขยะ และส่งเสริม การจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับ
มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดย
ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น
ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้, ข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วย
ความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๔๘) และข้อที่ ๓
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕
(S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด
คือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ในการพบปะ/ซักถามปัญหาและความ

ต้องการของประชาชนในตำบลเกี่ยวกับการจัดการขยะอย่างมีส่วนร่วม, ข้อที่ ๕ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ รถและอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะอยู่ในสภาพใหม่และสามารถใช้งานได้ดี	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ มีการจัดตั้งจุดถังขยะที่สะดวกและเหมาะสมต่อการคัดแยกขยะต้นทาง	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด
๓ มีการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องเป็นระบบ รวดเร็วและปลอดภัย	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ มีการอบรม ศึกษาดูงาน สาธิตและรณรงค์เกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะเพื่อสร้างความตระหนัก ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๕ มีระบบรองรับการบริหารจัดการขยะที่ดี ได้มาตรฐาน	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ มีการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บขยะที่ถูกต้อง เป็นระบบ รวดเร็วและปลอดภัย, ข้อที่ ๔ มีการอบรม ศึกษาดูงาน สาธิตและรณรงค์เกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ขยะเพื่อสร้างความตระหนัก ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง, ข้อที่ ๕ มีระบบรองรับการบริหารจัดการขยะที่ดี ได้มาตรฐาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๙, ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ รถและอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะอยู่ในสภาพใหม่และสามารถใช้งานได้ดี, ข้อที่ ๒ มีการจัดตั้งจุดถังขยะที่สะดวกและเหมาะสมต่อการคัดแยกขยะต้นทาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๙)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือได้รับบริการและมีการจัดการขยะโดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน	๔.๒๘	๐.๒๗	มาก
๒ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการคัดแยกขยะต้นทางและสามารถนำไปปฏิบัติได้	๔.๒๘	๐.๒๙	มาก
๓ การให้บริการและการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดงบประมาณในการบริหารจัดการ	๔.๓๐	๐.๒๙	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๒๙	๐.๒๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๒๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชนมี

ความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ การให้บริการและการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดงบประมาณในการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๒๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อได้รับการและมีการจัดการขยะโดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน, ข้อที่ ๒ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการคัดแยกขยะต้นทางและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๒๗, ๐.๒๙)

๔.๓.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสื่อ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสื่อ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	X̄	S.D.	แปลผล
๑ กองทุนสวัสดิการฯ มีวิธีการดำเนินงาน ที่ถูกต้อง ถูกระเบียบ	๔.๔๔	๐.๔๒	มาก
๒ การให้บริการกองทุนสวัสดิการมีระบบและมีขั้นตอนที่ดี	๔.๔๔	๐.๔๒	มาก
๓ มีการจัดรูปแบบสวัสดิการที่หลากหลายและมีความเหมาะสม	๔.๔๐	๐.๔๓	มาก
๔ มีการสนับสนุนงบประมาณสมทบให้กับกลุ่มกองทุนสวัสดิการฯ อย่างเหมาะสม	๔.๔๒	๐.๔๓	มาก
๕ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะจากสมาชิกของกองทุนฯ	๔.๔๑	๐.๔๓	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๔๒	๐.๔๓	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ กองทุนสวัสดิการฯ มีวิธีการดำเนินงาน ที่ถูกต้อง ถูกระเบียบ, ข้อที่ ๒ การให้บริการกองทุนสวัสดิการมีระบบและมีขั้นตอนที่ดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีการสนับสนุนงบประมาณสมทบให้กับกลุ่มกองทุนสวัสดิการฯ อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๔๓) และข้อที่ ๕ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะจากสมาชิกของกองทุนฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๔๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๓ มีการจัดรูปแบบสวัสดิการที่หลากหลายและมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๓)

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านช่องทางในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านช่องทางในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๓.๖๗	๐.๕๔	มาก
๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๑	๐.๕๒	มากที่สุด
๓ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว	๔.๒๔	๐.๗๐	มาก
ความพึงพอใจด้านช่องทางในการให้บริการ	๔.๑๔	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๒) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๗๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยสุดด้านช่องทางการให้บริการคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๗ (S.D. ๐.๕๔)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการ กองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้	๔.๗๒	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๒	๐.๕๑	มากที่สุด
๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๗๕	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๗๑	๐.๕๐	มากที่สุด
๕ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๗๑	๐.๕๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๗๒	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้, ข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๐, ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยสุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร , ข้อที่ ๕ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๐)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ สถานที่ตั้งของกองทุน สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	๔.๒๔	๐.๑๙	มาก
๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๒๔	๐.๒๐	มาก
๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ	๔.๒๒	๐.๓๐	มาก
๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	๔.๒๑	๐.๔๔	มาก
๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้สมาชิกกองทุนฯ ให้ได้รับความรู้และทำความเข้าใจ	๔.๒๕	๐.๔๒	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๓	๐.๓๑	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๓๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้สมาชิกกองทุนฯ ให้ได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของกองทุน สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ, ข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๑๙, ๐.๒๐) และข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๓๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้าย

ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๔๔)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	X	S.D.	แปลผล
๑ ประชาชนในตำบลหัวเสือมีความเข้มแข็งสามารถรวมกลุ่มและ สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน	๔.๓๕	๐.๓๙	มาก
๒ เกิดการออมเงินของชุมชน ทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง มีกองทุนที่สามารถให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดความเดือดร้อนหรือจำเป็น	๔.๓๘	๐.๓๙	มาก
๓ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือได้ส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนโดยให้สมาชิกกองทุนมีการดูแลกันและกันทั้งในด้านสุขภาพ การร่วมกิจกรรมต่างๆทางสังคม บนเป้าหมายของความยั่งยืน	๔.๓๗	๐.๓๙	มาก
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๓๗	๐.๓๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๓๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ เกิดการออมเงินของชุมชน ทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง มีกองทุนที่สามารถให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดความเดือดร้อนหรือจำเป็น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๓๙) และข้อที่ ๓ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือได้ส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนโดยให้สมาชิกกองทุนมีการดูแลกันและกันทั้งในด้านสุขภาพ การร่วมกิจกรรมต่างๆทางสังคม บนเป้าหมายของความยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๓๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความ

พึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๑ ประชาชนในตำบลหัวเสือมีความเข้มแข็งสามารถรวมกลุ่มและสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๓๙)

๔.๓.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉินประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	๔.๗๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๒ ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการให้บริการ	๔.๗๔	๐.๕๐	มากที่สุด
๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๔.๗๖	๐.๔๙	มากที่สุด
๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๔.๗๐	๐.๕๑	มากที่สุด
๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๖๙	๐.๕๒	มากที่สุด
๖ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะจากประชาชน	๔.๖๗	๐.๕๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน	๔.๗๒	๐.๕๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๑) และข้อที่ ๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึง

พอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๖ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะจากประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๕)

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)	๓.๗๕	๐.๖๐	มาก
๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	๔.๕๕	๐.๔๗	มากที่สุด
๓ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๔.๔๙	๐.๔๖	มาก
๔ มีระบบการประสานงานที่เป็นระบบ และเกิดความรวดเร็ว	๔.๓๗	๐.๔๔	มาก
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๒๙	๐.๔๗	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๔๖) และข้อที่ ๔ มีระบบการประสานงานที่เป็นระบบ และเกิดความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๔๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๕ (S.D. ๐.๖๐)

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๒	๐.๔๗	มากที่สุด
๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๓	๐.๔๗	มากที่สุด
๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๒	๐.๔๖	มากที่สุด
๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๕	๐.๔๗	มากที่สุด
๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี	๔.๕๕	๐.๔๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๕๓	๐.๔๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร, ข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๗, ๐.๔๘) และข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๔๖)

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	— X	S.D.	แปลผล
๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุฉุกเฉินในทุกชุมชน	๔.๔๘	๐.๕๒	มาก
๒ รถให้บริการและบรรเทาาระบบการแพทย์ฉุกเฉิน มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี	๔.๔๘	๐.๕๑	มาก
๓ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๒๓	๐.๖๙	มาก
๔ “มาตรฐานและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๔.๑๗	๐.๖๙	มาก
๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ประชาชน	๔.๑๘	๐.๖๙	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๑	๐.๖๒	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๒๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุฉุกเฉินในทุกชุมชน, ข้อที่ ๒ รถให้บริการและบรรเทาาระบบการแพทย์ฉุกเฉิน มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๒, ๐.๕๑) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๙) และข้อที่ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๖๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๖๙)

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑ ประชาชนได้รับบริการด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	๔.๘๑	๐.๔๙	มากที่สุด
๒ ระบบบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึงและครอบคลุม	๔.๘๒	๐.๔๘	มากที่สุด
๓ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือกับประชาชนในพื้นที่	๔.๘๒	๐.๔๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านคุณภาพในการให้บริการ	๔.๘๒	๐.๔๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระบบบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึงและครอบคลุม, ข้อที่ ๓ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือกับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ประชาชนได้รับบริการด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๙)

๔.๔ ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

๔.๔.๑) ข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ

- ถนนสาธารณะที่ใช้สัญจรภายในชุมชน และระหว่างชุมชนบางจุดเป็นหลุมเป็นบ่อ บางจุดซ่อมแซมแล้วแต่พังเสียหายง่าย ทำให้มีปัญหาหน้าท่วมขังในเวลาฝนตก เช่น หมู่ที่๘ มีการซ่อมแซมแล้วแต่ไม่นานก็เป็นอีก เป็นต้น

- ระบบไฟฟ้าขัดข้องบ่อย / ไฟฟ้าสาธารณะไม่ทั่วถึงบางจุด ต้องการไฟฟ้าให้ทั่วถึง
- บริเวณตรอกซอยบางหมู่บ้าน / บริเวณทางแยก ไม่มีการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างให้ทั่วถึงเพียงพอ และบางจุดมีลักษณะชำรุด

- อยากให้ผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ รวมทั้งพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ลงพื้นที่รับฟังปัญหาต่างๆและหาวิธีแก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้มากขึ้น

๔.๔.๒) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทาง วิธีการและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ

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

- เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน / บริเวณทางแยกต่างๆ ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน

- ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ พัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เกิดความร่มรื่น น่าอยู่ โดยประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้มีความน่าอยู่มากขึ้น

- ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ด้านต่างๆอย่างทั่วถึง

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

- ผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ รวมทั้งพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้อยู่บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอดปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น

- พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน โดยมีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติ เฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

- องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการ สาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานที่เป็นรูปธรรมมากขึ้นต่อไป