



รายงานการวิจัย  
การประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

โดย  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
(ตุลาคม ๒๕๖๒ - กันยายน ๒๕๖๓)

## คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อเป็นการประเมินการปฏิบัติราชการในด้านการบริการประชาชนตามตัวชี้วัดที่กำหนด และนำผลการศึกษาที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรงในพื้นที่เทศบาลนครลำปางไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ และเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ทางคณะมนุษยศาสตร์ฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการแก่ท้องถิ่น

คณะมนุษยศาสตร์ฯ ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลนครลำปาง คณะผู้บริหารเทศบาล และพนักงานเทศบาลนครลำปาง ที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

กันยายน ๒๕๖๓

## บทสรุปผู้บริหาร

### รายงานการวิจัย

#### การประเมินความพึงพอใจของประชาชน

#### ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบการวิจัย

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการตามกระบวนการ ๒๐ กระบวนการ ดังนี้

#### ๑. งานบริการทะเบียนราษฎร

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

## ๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

## ๓. งานบริการสถานีขนส่ง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๒) ด้านการเดินทาง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

#### ๔. งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐

#### ๕. งานชำระภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

## ๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

## ๗. งานบริการพันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการพันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

#### ๘. งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุก

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐
- ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐
- ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

#### ๙. งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐
- ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐
- ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

#### ๑๐. งานบริการสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐
- ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐
- ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

#### ๑๑. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐
- ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐
- ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

## ๑๒. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

## ๑๓. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐

#### ๑๔. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐ โดยทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางใน ๔ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๐
- ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๐
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐
- ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐

#### ๑๕. งานหาบเร่แผงลอย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ โดยทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเทศกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐
- ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐
- ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐

#### ๑๖. งานด้านสวนสาธารณะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

#### ๑๗. งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

#### ๑๘. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บขนขยะมูลฝอย) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐

๒) ด้านการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐

#### ๑๙. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บกวาดถนน) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

๒) ด้านการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

## ๒๐. งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปางใน ๖ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / ไลน์+ข้อความประชาสัมพันธ์) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๒) ด้านจอ LED พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐

๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

๔) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Face book) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

๕) ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

๖) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

ข้อเสนอแนะของผู้ประเมินจากการตั้งข้อสังเกตภายหลังจากการลงพื้นที่ ผู้ประเมินสามารถสรุปข้อมูลในเชิงวิชาการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครลำปางให้ดียิ่งๆขึ้นไป โดยเห็นว่าทางเทศบาลนครลำปาง ผู้บริหาร และพนักงานของเทศบาลนครลำปางควรพัฒนาและปรับการทำงานในเชิงรุก สร้างสรรค์ผลงานและให้บริการประชาชน โดยเน้น ๑) ด้านความเป็นรูปธรรม ๒) ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ๓) ด้านความเห็นอก เห็นใจผู้รับบริการ และ ๔) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยนำมาพัฒนาและปรับปรุงใน ๒๐ กระบวนงานที่ตั้งตัวชี้วัดไว้ หรืออาจรวมถึงงานอื่นๆนอกเหนือจาก ๒๐ กระบวนงานข้างต้นแล้ว แต่ยังคงอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่เทศบาลสามารถกระทำได้อยู่ภายใต้บทบัญญัติที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ นั้น

ทั้งนี้ จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง นั้น ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการทะเบียนราษฎรเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก ถัดมาคือ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน, งานบริการ รับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุ

ใบอนุญาต หรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕, งานชำระภาษี, งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร, งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง, งานบริการสถานีขนส่ง,งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน, งานบริการสวัสดิการสังคม, งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การทำความสะอาดถนน (คนกวาด), งานประชาสัมพันธ์ เทศบาลนครลำปาง, งานด้านสวนสาธารณะ, งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการ ส่วนหน้า, งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ, งานหาบเร่แผงลอย งาน บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานบริการด้าน การรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน), งานแก้ไขปัญหาการให้บริการ สาธารณูปโภค : ไฟฟ้า ส่วนงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน/ทางเท้า ประชาชนมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลนครลำปางควร จะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียม บุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าว ให้เหมาะสมกับงานแต่ละ งาน ที่สำคัญจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ควบคู่กันไปด้วย

เทศบาลนครลำปาง ควรจัดและส่งเสริมกิจกรรมที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย สร้างประชาชนในพื้นที่ให้เกิดความ ตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี อาทิ การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแล การจราจร การจัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรม ให้แก่ประชาชน การพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่าง ยั่งยืน ในส่วนของผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลนครลำปาง และพนักงานเทศบาลนครลำปางควรลง พื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้อยู่ครั้งมากขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและรับทราบถึงปัญหา หรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบาย ต่างๆของท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น, พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ มีการเตรียมพร้อมใน ส่วนของเอกสารและเครื่องมือต่างๆที่จะให้บริการประชาชน ใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบ คำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะ กลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศ ทุกวัย

นอกจากนี้ เทศบาลนครลำปางควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อน ภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์ การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนา ศักยภาพทุกด้านและมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
(ตุลาคม ๒๕๖๒ – กันยายน ๒๕๖๓)

| กระบวนงาน                                                                                                                        | งวดที่ ๑<br>ต.ค. ๖๒ – มี.ค. ๖๓ | งวดที่ ๒<br>มี.ค. – ก.ย. ๖๓ | รวม<br>๑๒ เดือน |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| ๑. งานบริการทะเบียนราษฎร                                                                                                         | ๙๓.๒                           | ๙๔.๘                        | ๙๔              |
| ๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน                                                                                                  | ๙๑.๖                           | ๙๒.๒                        | ๙๑.๘๐           |
| ๓. งานบริการสถานีขนส่ง                                                                                                           | ๘๑.๖                           | ๙๑.๒                        | ๘๖.๔            |
| ๔. งานบริการด้านความปลอดภัยใน<br>ชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและ<br>บรรเทาสาธารณภัย                                              | ๗๙                             | ๘๐.๒                        | ๗๙.๖            |
| ๕. งานชำระภาษี                                                                                                                   | ๘๘.๖                           | ๘๘.๘                        | ๘๘.๘            |
| ๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร                                                                                                      | ๘๘                             | ๘๘.๔                        | ๘๘.๒            |
| ๗. งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการ<br>สาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง                                                                    | ๘๘                             | ๘๘.๔                        | ๘๘.๒            |
| ๘. งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการ<br>สาธารณสุขปงสนุก                                                                            | ๙๓                             | ๙๓                          | ๙๓              |
| ๙. งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต<br>และหรือต่ออายุใบอนุญาต หรือ ขอ<br>หนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ.<br>การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ | ๘๙.๒                           | ๙๑.๒                        | ๙๐.๒            |
| ๑๐. งานบริการสวัสดิการสังคม                                                                                                      | ๘๖.๔                           | ๘๖.๒                        | ๘๖.๓            |
| ๑๑. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราว<br>ร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า                                                              | ๘๒.๖                           | ๘๓                          | ๘๒.๘            |
| ๑๒. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราว<br>ร้องทุกข์ : หลังรับบริการ                                                               | ๘๑.๒                           | ๘๐.๘                        | ๘๑              |
| ๑๓. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการ<br>สาธารณูปโภค : ไฟฟ้า                                                                             | ๗๗.๔                           | ๗๗.๖                        | ๗๗.๖            |
| ๑๔. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการ<br>สาธารณูปโภค : ถนน/ทางเท้า                                                                       | ๖๗.๔                           | ๗๔                          | ๗๐.๘            |
| ๑๕. งานหาบเร่แผงลอย                                                                                                              | ๗๖.๔                           | ๘๓.๒                        | ๗๙.๘            |
| ๑๖. งานด้านสวนสาธารณะ                                                                                                            | ๗๙.๔                           | ๘๗.๒                        | ๘๓.๔            |
| ๑๗. งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือ<br>ผู้สูงอายุที่บ้าน                                                                      | ๘๖.๒                           | ๘๖.๖                        | ๘๖.๔            |

แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓  
(ต่อ)

| กระบวนงาน                                                              | งวดที่ ๑<br>ต.ค. ๖๒ – มี.ค. ๖๓ | งวดที่ ๒<br>มี.ค. – ก.ย. ๖๓ | รวม<br>๑๒ เดือน |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------|
| ๑๘.งานบริการด้านการรักษาความ<br>สะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย<br>(รถเก็บขน) | ๖๙.๒                           | ๘๙                          | ๗๙.๑            |
| ๑๙.งานบริการด้านการรักษาความ<br>สะอาด : กวาดถนน (คนกวาด)               | ๘๖                             | ๘๔.๘                        | ๘๕.๔            |
| ๒๐.งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนคร<br>ลำปาง                                  | ๘๓.๖                           | ๘๔.๔                        | ๘๔.๒            |
| คะแนนเฉลี่ยรวม                                                         | ๘๓.๔                           | ๘๖.๓                        | ๘๔.๘            |

# สารบัญ

|                                                                   | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                              | ก    |
| แบบสรุปผลการประเมินฯ                                              | ข    |
| บทสรุปผู้บริหาร                                                   | ง    |
| สารบัญ                                                            | ณ    |
| สารบัญตาราง                                                       | ถ    |
| สารบัญภาพ                                                         | พ    |
| <br>                                                              |      |
| บทที่ ๑ บทนำ                                                      | ๑    |
| ๑.๑ ที่มาและความสำคัญ                                             | ๑    |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย                                       | ๒    |
| ๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย                                            | ๓    |
| ๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                                     | ๔    |
| <br>                                                              |      |
| บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม                                             | ๕    |
| ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย          | ๕    |
| ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ                            | ๙    |
| ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ                                   | ๒๓   |
| ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ | ๒๕   |
| ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล                                         | ๒๘   |
| ๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลนครลำปาง              | ๓๒   |
| ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                                         | ๕๖   |
| <br>                                                              |      |
| บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย                                          | ๖๓   |
| ๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย                                         | ๖๓   |
| ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง                                       | ๖๓   |
| ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล                              | ๖๕   |
| ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล                                            | ๖๕   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                                                       | หน้า       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>บทที่ ๔ ผลการศึกษา</b>                                                                                             | <b>๖๗</b>  |
| ๔.๑ งานทะเบียนราษฎร                                                                                                   | ๖๘         |
| ๔.๒ งานบัตรประจำตัวประชาชน                                                                                            | ๗๕         |
| ๔.๓ งานบริการสถานีขนส่ง                                                                                               | ๘๒         |
| ๔.๔ งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและ<br>บรรเทาสาธารณภัย                                      | ๘๙         |
| ๔.๕ งานชำระภาษี                                                                                                       | ๙๖         |
| ๔.๖ งานขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง                                                                                           | ๑๐๓        |
| ๔.๗ งานบริการพันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง                                                            | ๑๑๐        |
| ๔.๘ งานบริการพันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก                                                                    | ๑๑๗        |
| ๔.๙ งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือ<br>รับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ | ๑๒๔        |
| ๔.๑๐ งานบริการสวัสดิการสังคม                                                                                          | ๑๓๑        |
| ๔.๑๑ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า                                                       | ๑๓๘        |
| ๔.๑๒ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ                                                        | ๑๔๕        |
| ๔.๑๓ งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค: ไฟฟ้า                                                                     | ๑๕๓        |
| ๔.๑๔ งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค: ถนน/ทางเท้า                                                               | ๑๖๐        |
| ๔.๑๕ งานหาบเร่แผงลอย                                                                                                  | ๑๖๗        |
| ๔.๑๖ .งานด้านสวนสาธารณะ                                                                                               | ๑๗๔        |
| ๔.๑๗ งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน                                                              | ๑๘๐        |
| ๔.๑๘ งานบริการด้านการรักษาความสะอาด: การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)                                                      | ๑๘๗        |
| ๔.๑๙ งานบริการด้านการรักษาความสะอาด: กวาดถนน (คนกวาด)                                                                 | ๑๙๓        |
| ๔.๒๐ งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง                                                                                   | ๑๙๙        |
| <b>บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>                                                                         | <b>๒๐๙</b> |
| ๕.๑ สรุป                                                                                                              | ๒๐๙        |
| ๕.๒ อภิปรายผล                                                                                                         | ๒๓๕        |
| ๕.๓ ข้อเสนอแนะ                                                                                                        | ๒๓๘        |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                |     |
|------------------------------------------------|-----|
| บรรณานุกรม                                     | ๒๔๑ |
| คณะผู้ดำเนินงานฯ                               | ๒๔๔ |
| ภาคผนวก                                        | ๒๔๕ |
| ภาคผนวก ก ประมวลรูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลฯ |     |
| ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจฯ                 |     |

## สารบัญตาราง

|                 | หน้า                                                                                                                                       |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ตารางที่ ๓ - ๑  | แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง<br>อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก<br>(Convenience Sampling) |
| ตารางที่ ๓ - ๒  | แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง<br>อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ<br>(Accidental Sampling)   |
| ตารางที่ ๔ - ๑  | แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                          |
| ตารางที่ ๔ - ๒  | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียน<br>ราษฎรเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และ<br>บุคลากร                  |
| ตารางที่ ๔ - ๓  | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียน<br>ราษฎรเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                           |
| ตารางที่ ๔ - ๔  | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียน<br>ราษฎรเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                      |
| ตารางที่ ๔ - ๕  | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียน<br>ราษฎรเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด                                           |
| ตารางที่ ๔ - ๖  | แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                          |
| ตารางที่ ๔ - ๗  | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบัตร<br>ประจำตัวประชาชนเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการ<br>เจ้าหน้าที่ และบุคลากร           |
| ตารางที่ ๔ - ๘  | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบัตร<br>ประจำตัวประชาชนเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอน<br>การให้บริการ                |
| ตารางที่ ๔ - ๙  | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบัตร<br>ประจำตัวประชาชนเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                               |
| ตารางที่ ๔ - ๑๐ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบัตร<br>ประจำตัวประชาชนเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด                                    |
| ตารางที่ ๔ - ๑๑ | แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                          |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                 | หน้า                                                                                                                                                                 |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ตารางที่ ๔ - ๑๒ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีน<br>ขนส่ง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร                                                         |
| ตารางที่ ๔ - ๑๓ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีน<br>ขนส่งเทศบาลนครลำปาง ด้านการเดินทาง                                                                   |
| ตารางที่ ๔ - ๑๔ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีน<br>ขนส่งเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                           |
| ตารางที่ ๔ - ๑๕ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีน<br>ขนส่งเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                |
| ตารางที่ ๔ - ๑๖ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                                                     |
| ตารางที่ ๔ - ๑๗ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทา<br>สาธารณภัย ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร |
| ตารางที่ ๔ - ๑๘ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทา<br>สาธารณภัย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ      |
| ตารางที่ ๔ - ๑๙ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทา<br>สาธารณภัยเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก   |
| ตารางที่ ๔ - ๒๐ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทา<br>สาธารณภัยเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด        |
| ตารางที่ ๔ - ๒๑ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                                                     |
| ตารางที่ ๔ - ๒๒ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานชำระภาษี<br>เทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร                                                       |
| ตารางที่ ๔ - ๒๓ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานชำระภาษี<br>เทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                                                            |
| ตารางที่ ๔ - ๒๔ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานชำระภาษี<br>เทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                       |
| ตารางที่ ๔ - ๒๕ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานชำระภาษี<br>เทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                            |
| ตารางที่ ๔ - ๒๖ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                                                     |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                 |                                                                                                                                       | หน้า |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ ๔ - ๒๗ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานขออนุญาต<br>สิ่งก่อสร้างเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และ<br>บุคลากร        | ๑๐๕  |
| ตารางที่ ๔ - ๒๘ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานขออนุญาต<br>สิ่งก่อสร้างเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ<br>ให้บริการ             | ๑๐๖  |
| ตารางที่ ๔ - ๒๙ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานขออนุญาต<br>สิ่งก่อสร้างเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                            | ๑๐๗  |
| ตารางที่ ๔ - ๓๐ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานขออนุญาต<br>สิ่งก่อสร้างเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด                                 | ๑๐๘  |
| ตารางที่ ๔ - ๓๑ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                      | ๑๑๐  |
| ตารางที่ ๔ - ๓๒ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการงานบริการพันตกรรม<br>(ศูนย์บริการสาธารณสุข ๑) ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และ<br>บุคลากร       | ๑๑๒  |
| ตารางที่ ๔ - ๓๓ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการงานบริการพันตกรรม<br>(ศูนย์บริการสาธารณสุข ๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                | ๑๑๓  |
| ตารางที่ ๔ - ๓๔ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการ<br>พันตกรรม (ศูนย์บริการสาธารณสุข ๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                       | ๑๑๔  |
| ตารางที่ ๔ - ๓๕ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการ<br>พันตกรรม (ศูนย์บริการสาธารณสุข ๑) ด้านภาพรวมทั้งหมด                            | ๑๑๕  |
| ตารางที่ ๔ - ๓๖ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                      | ๑๑๗  |
| ตารางที่ ๔ - ๓๗ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการงานบริการพันตกรรม<br>ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒ (ปงสนุก) ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่<br>และบุคลากร | ๑๑๙  |
| ตารางที่ ๔ - ๓๘ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการงานบริการพันตกรรม<br>ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒ (ปงสนุก) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ<br>ให้บริการ     | ๑๒๐  |
| ตารางที่ ๔ - ๓๙ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการงานบริการพันตกรรม<br>ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒ (ปงสนุก) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                    | ๑๒๑  |
| ตารางที่ ๔ - ๔๐ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการงานบริการพันตกรรม<br>ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒ (ปงสนุก) ด้านภาพรวมทั้งหมด                         | ๑๒๒  |
| ตารางที่ ๔ - ๔๑ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                      | ๑๒๔  |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                 | หน้า                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ตารางที่ ๔ - ๔๒ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการรับเรื่อง<br>ขอรับใบอนุญาตหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการ<br>แจ้ง ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕<br>ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร |
| ตารางที่ ๔ - ๔๓ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการรับเรื่อง<br>ขอรับใบอนุญาตหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการ<br>แจ้ง ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕<br>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ      |
| ตารางที่ ๔ - ๔๔ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการรับเรื่อง<br>ขอรับใบอนุญาตหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการ<br>แจ้ง ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                 |
| ตารางที่ ๔ - ๔๕ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการรับเรื่อง<br>ขอรับใบอนุญาตหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการ<br>แจ้ง ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕<br>ด้านภาพรวมทั้งหมด                      |
| ตารางที่ ๔ - ๔๖ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                                                                                          |
| ตารางที่ ๔ - ๔๗ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>สวัสดิการสังคม ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร                                                                                           |
| ตารางที่ ๔ - ๔๘ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>สวัสดิการสังคม ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                                                                                                |
| ตารางที่ ๔ - ๔๙ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>สวัสดิการสังคม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                                           |
| ตารางที่ ๔ - ๕๐ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>สวัสดิการสังคม ด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                                                |
| ตารางที่ ๔ - ๕๑ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                                                                                          |
| ตารางที่ ๔ - ๕๒ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วม<br>และรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า เทศบาลนครลำปาง<br>ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร                                         |
| ตารางที่ ๔ - ๕๓ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วม<br>และรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า เทศบาลนครลำปาง<br>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                                              |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                 | หน้า                                                                                                                                                       |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ตารางที่ ๔ - ๕๔ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า เทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                |
|                 | ๑๔๒                                                                                                                                                        |
| ตารางที่ ๔ - ๕๕ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า เทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด                     |
|                 | ๑๔๓                                                                                                                                                        |
| ตารางที่ ๔ - ๕๖ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                                           |
|                 | ๑๔๕                                                                                                                                                        |
| ตารางที่ ๔ - ๕๗ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ เทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร |
|                 | ๑๔๘                                                                                                                                                        |
| ตารางที่ ๔ - ๕๘ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ เทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ      |
|                 | ๑๔๙                                                                                                                                                        |
| ตารางที่ ๔ - ๕๙ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ เทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                 |
|                 | ๑๕๐                                                                                                                                                        |
| ตารางที่ ๔ - ๖๐ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ เทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด                      |
|                 | ๑๕๑                                                                                                                                                        |
| ตารางที่ ๔ - ๖๑ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                                           |
|                 | ๑๕๓                                                                                                                                                        |
| ตารางที่ ๔ - ๖๒ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า เทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร               |
|                 | ๑๕๕                                                                                                                                                        |
| ตารางที่ ๔ - ๖๓ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า เทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                    |
|                 | ๑๕๖                                                                                                                                                        |
| ตารางที่ ๔ - ๖๔ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า เทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                               |
|                 | ๑๕๗                                                                                                                                                        |
| ตารางที่ ๔ - ๖๕ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า เทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด                                    |
|                 | ๑๕๘                                                                                                                                                        |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                 |                                                                                                              | หน้า |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ ๔ - ๖๖ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                             | ๑๖๐  |
| ตารางที่ ๔ - ๖๗ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ถนน/ทางเท้า เทศบาลนครลำปาง |      |
|                 | ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร                                                                       | ๑๖๒  |
| ตารางที่ ๔ - ๖๘ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ถนน/ทางเท้า เทศบาลนครลำปาง |      |
|                 | ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                                                                            | ๑๖๓  |
| ตารางที่ ๔ - ๖๙ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ถนน/ทางเท้า เทศบาลนครลำปาง |      |
|                 | ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                       | ๑๖๔  |
| ตารางที่ ๔ - ๗๐ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ถนน/ทางเท้า เทศบาลนครลำปาง |      |
|                 | ด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                            | ๑๖๕  |
| ตารางที่ ๔ - ๗๑ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                             | ๑๖๗  |
| ตารางที่ ๔ - ๗๒ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานหาบเร่                                                      |      |
|                 | แผงลอย ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร                                                                | ๑๖๙  |
| ตารางที่ ๔ - ๗๓ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานหาบเร่                                                      |      |
|                 | แผงลอย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                                                                     | ๑๗๐  |
| ตารางที่ ๔ - ๗๔ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานหาบเร่                                                      |      |
|                 | แผงลอย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                | ๑๗๑  |
| ตารางที่ ๔ - ๗๕ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานหาบเร่                                                      |      |
|                 | แผงลอย ด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                     | ๑๗๒  |
| ตารางที่ ๔ - ๗๖ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                             | ๑๗๔  |
| ตารางที่ ๔ - ๗๗ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานด้าน                                                        |      |
|                 | สวนสาธารณะเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ                                                            |      |
|                 | ให้บริการ                                                                                                    | ๑๗๖  |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                 |                                                                                                                                                      | หน้า |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ ๔ - ๗๘ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                  | ๑๗๗  |
| ตารางที่ ๔ - ๗๙ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด                                                       | ๑๗๘  |
| ตารางที่ ๔ - ๘๐ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                                     | ๑๘๐  |
| ตารางที่ ๔ - ๘๑ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านเทศบาลนครลำปางด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร | ๑๘๒  |
| ตารางที่ ๔ - ๘๒ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านเทศบาลนครลำปางด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ      | ๑๘๓  |
| ตารางที่ ๔ - ๘๓ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านเทศบาลนครลำปางด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์       | ๑๘๔  |
| ตารางที่ ๔ - ๘๔ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านเทศบาลนครลำปางด้านภาพรวมทั้งหมด                      | ๑๘๕  |
| ตารางที่ ๔ - ๘๕ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                                     | ๑๘๗  |
| ตารางที่ ๔ - ๘๖ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร       | ๑๘๙  |
| ตารางที่ ๔ - ๘๗ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)ด้านการให้บริการ                               | ๑๙๐  |
| ตารางที่ ๔ - ๘๘ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)ด้านภาพรวมทั้งหมด                              | ๑๙๑  |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                 |                                                                                                                                              | หน้า |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ ๔ - ๘๙ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                             | ๑๙๓  |
| ตารางที่ ๔ - ๙๐ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการ<br>ด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด)                                              |      |
|                 | ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร                                                                                                     | ๑๙๕  |
| ตารางที่ ๔ - ๙๑ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการ<br>ด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด)                                              |      |
|                 | ด้านการให้บริการ                                                                                                                             | ๑๙๖  |
| ตารางที่ ๔ - ๙๒ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการ<br>ด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด)                                              |      |
|                 | ด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                                                            | ๑๙๗  |
| ตารางที่ ๔ - ๙๓ | แสดงจำนวน และคำร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม                                                                                             | ๑๙๙  |
| ตารางที่ ๔ - ๙๔ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์<br>เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อสิ่งพิมพ์/ป้ายโปสเตอร์/ไวนิลและ<br>ข้อความประชาสัมพันธ์ | ๒๐๒  |
| ตารางที่ ๔ - ๙๕ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์<br>เทศบาลนครลำปาง ด้านจอ LED                                                      | ๒๐๓  |
| ตารางที่ ๔ - ๙๖ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์<br>เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียง<br>ประชาสัมพันธ์ภายใน      | ๒๐๔  |
| ตารางที่ ๔ - ๙๗ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์<br>เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/Facebook)                      | ๒๐๕  |
| ตารางที่ ๔ - ๙๘ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์<br>เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์                                         | ๒๐๖  |
| ตารางที่ ๔ - ๙๙ | ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์<br>เทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด                                               | ๒๐๗  |

## สารบัญภาพ

### หน้า

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ      | ๑๓ |
| ภาพที่ ๒.๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ | ๑๔ |
| ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ           | ๑๘ |
| ภาพที่ ๒.๔ ความสำเร็จในงานบริการ                            | ๒๒ |

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แม้ว่าประเทศไทยจะมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในส่วนที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นมาแล้วหลายครั้ง แต่การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังอยู่ภายใต้การควบคุมจากส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางมาโดยตลอด ซึ่งเป็นการควบคุมทั้งในด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านการคลัง โดยอาศัยเหตุในการควบคุมว่าประชาชนในท้องถิ่นยังขาดความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และเทคนิคในการดำเนินกิจการต่างๆ ได้เอง ซึ่งยังจำเป็นต้องอาศัยความรู้และเทคนิคต่างๆ จากส่วนกลาง รัฐบาลกลางยังใช้อำนาจในการควบคุม เช่น การสั่งยุบสภาท้องถิ่น การสั่งให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งหรือการกำหนดเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำงบประมาณตามวิธีการและตามแบบที่ส่วนกลางกำหนดไว้หรือแม้แต่การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามสัดส่วนที่ส่วนกลางกำหนดหรือตามสัดส่วนที่ส่วนกลางได้วางระเบียบกำหนดไว้

ความพยายามในการดำเนินการตามแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจในระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๔๘ – ๒๕๖๒) และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ ๓) ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระ มีความเข้มแข็งทางด้านการเงินการคลัง การบริหารทรัพยากรบุคคล การสร้างภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดผลกระทบจากปัจจัยภายในและภายนอก มีภารกิจที่จะดำเนินการถ่ายโอน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๒ ประการ ได้แก่ ประการแรก การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น ประการที่ ๒ บัญญัติให้ต้องมีกฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเห็นได้จากการประกาศใช้กฎหมายท้องถิ่น

ตามรัฐธรรมนูญ โดยมีแก้ไขเพิ่มเติมในปีพุทธศักราช ๒๕๖๒ หลายฉบับ ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่กำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนการบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาคโดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น

ดังนั้น การสร้างเสริมกำลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ไม่ว่าจะเป็นกำลังทรัพย์ กำลังคน และกำลังปัญญา รวมทั้งการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจทางการบริหารงานท้องถิ่นในด้านต่างๆ นับเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญอันจะก่อให้เกิดกระบวนการในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และประชาชน นอกจากการปกครองท้องถิ่นจะเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาตามหลักการพัฒนาประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นตัวอย่างที่ชัดเจน เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งการรู้จักภูมิหลังของผู้นำกับคณะทำงานและการติดตามดูผลงานว่าเป็นไปตามนโยบายหรือไม่ ตลอดจนการร้องเรียนทุกท้วงเมื่อมีปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจจะสนับสนุนให้กลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อหรือไม่

เทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยที่เทศบาลนครลำปางเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานของเทศบาลนครลำปางจึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครลำปาง และนำผลการศึกษาที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรงในพื้นที่เทศบาลนครลำปางไปเป็นแนวทางในการพัฒนา การแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ และเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปางต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

## ๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย

### ๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครลำปางที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ การให้บริการประชาชนใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ด้านภาพรวมทั้งหมด

โดยครอบคลุม ๒๐ กระบวนงาน ได้แก่

๑. งานบริการทะเบียนราษฎร
๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน
๓. งานบริการสถานีขนส่ง
๔. งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทา

สาธารณภัย

๕. งานชำระภาษี
๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
๗. งานบริการทันตกรรม: ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง
๘. งานบริการทันตกรรม: ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก
๙. งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือ

รับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

๑๐. งานบริการสวัสดิการสังคม
๑๑. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า
๑๒. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : หลังรับบริการ
๑๓. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ไฟฟ้า
๑๔. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ถนน / ทางเท้า
๑๕. งานหาบเร่แผงลอย
๑๖. งานด้านสวนสาธารณะ
๑๗. งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน
๑๘. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)
๑๙. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด)
๒๐. งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

### ๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ในงานบริการจำนวน ๒๐ กระบวนงาน โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการใน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านภาพรวมทั้งหมด

### ๑.๓.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ห้วงระยะเวลา ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๒ – เดือนกันยายน ๒๕๖๓)

## ๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
๓. ผลจากการศึกษาทำให้เทศบาลนครลำปางทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงานของพนักงานเทศบาลนครลำปางให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
๔. หน่วยงานในสังกัดเทศบาลนครลำปาง สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับพนักงานเทศบาลนครลำปางได้อย่างยุติธรรม

## บทที่ ๒

### ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใช้เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย
- ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
- ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
- ๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครลำปาง
- ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

##### ๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

โกวิทย์ พวงงาม (๒๕๕๓: ๑๖-๑๗) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้นเห็นว่าการกระจายอำนาจมี ๒ รูปแบบ คือ หนึ่ง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือ การกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร และ สอง การกระจายอำนาจตามบริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึงการโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๔ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๓๐ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลากำหนด ได้แก่ ภารกิจที่เป็นการดำเนินการชั่วคราวระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จภายในสี่ปี และภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี พร้อมทั้งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (๒๕๔๗) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ มีหลักการอันเป็นกรอบ

ความคิดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ **ประการแรก** หลักความคิดอิสระขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ โดยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐดังนั้นการกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระมิใช่เป็นการมอบภารกิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น **ประการที่สอง** หลักความสัมพันธ์ ของการบริหารราชการแผ่นดินกล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปรับบทบาท อำนาจ หน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการหลักในการดำเนินกิจการของรัฐ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการกิจระดับมหภาคและทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น **ประการที่สาม** หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากหลักการซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๔๓) ที่กล่าวว่าการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลดเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริการงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมที่กลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน ขัดแย้งกันในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่นโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้จากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นได้แก่ หน้าที่ เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจ การตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการทรัพยากรการบริหารเป็นการกระจายบุคคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี ที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจ หน้าที่ ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชน ร่วมกันรับผิดชอบ และความพร้อมเป็นการกระจายความพร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย สยาม เจริญอินทร์พรหม

(๒๕๕๓: ๙๓-๑๐๓) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันควรจะต้องมีการยึดถือเอาหลักเกณฑ์สองประการเป็นหลัก หลักเกณฑ์แรกในเชิงวัตถุประสงค์ของการบริการสาธารณะต้องถือเอาประชาชนในพื้นที่เป็นหลักและอำนวยประโยชน์กับบุคคลทั่วไป หลักเกณฑ์ที่สอง หลักความสามารถในการตอบสนองและแก้ปัญหาในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะมีต่างกันบ้างก็สำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ จอร์น เจ. คลาร์ก (John J. Clarke, ๑๙๕๗: ๘๗ - ๘๙ อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๓: ๒) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึงหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลางพร้อมทั้งประธาน คณะนิติศึกษากร (๒๕๔๒: ๑๕ อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๓ :๒) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง โดย รศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ (๒๕๔๗: ๔-๕ อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๓: ๓) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นคือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการการปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นที่ละชุมชนโดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ไม่ได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบแต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือ เทศบาล โดยมีหลักการดังนี้ เทศบาลเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจอิสระในการบริการงาน มีงบประมาณและรายได้เป็นของตนเอง และคณะผู้บริหารองค์กรได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญในด้านช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาที่สุดกว่าคนภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนได้รู้การปกครองระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตราค่าจ้างคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรงและมีเสถียรภาพประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารฯ และมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้ว ยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง

ส่วนสถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่าภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไปด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นได้แก่ หนึ่ง การปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็กๆที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆจึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability) สอง การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้งมีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกาในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการเมืองการปกครอง ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารและที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนและในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้และการที่การปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจทางการเมืองถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน สาม สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองได้มากกว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่างๆภายในชุมชนด้วยตนเองจะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านั้นได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน สี่ สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมืองและในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรมและ ห้า ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากใช้อำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไปเป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจถึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคลโดยการทำให้อำนาจมีการกระจายกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

## ๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้าง สลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัด ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า เท่าที่ต้องการ เต็มความต้องการ ถูก ชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (๑๙๗๓ อ้างใน ภินดา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ : ๑๑) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

### ๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

กิลเมอร์ (Gillmer, ๑๙๖๕ , ๒๕๔ - ๒๕๕ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมนิ ๒๕๔๔, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึก มีความสำเร็จในผลงานความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

Strauss (๑๙๘๐ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมนิ ๒๕๔๔, หน้า ๗) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ซิลเมอร์ (Silmer, ๑๙๘๔, ๒๓๐ อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปลา ๒๕๔๔, หน้า ๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

อุทัย หิรัญโต (๒๕๒๓, หน้า ๒๗๒ อ้างอิงจาก นริษา นราศรี ๒๕๔๔, หน้า ๒๘) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสุขสบายใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

สุพล (๒๕๔๐ : ๒๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒ : ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, ๒๕๔๔ : ๖)

ไพบุลย์ ช่างเรียน (๒๕๔๒, หน้า ๑๔๖ - ๑๔๗) อ้างอิงจาก นริษา นราศรี ๒๕๔๔, หน้า ๒๘) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิด ความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

อุทัยพรรณ สุดใจ (๒๕๔๕ : ๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติดีสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สายจิตร์ (๒๕๔๖ : ๑๔) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

อรรถพร (๒๕๔๖: ๒๙) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

Oskamps (๑๙๘๔, อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปภา ๒๕๔๔, หน้า ๑๑) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ ๓ นัย คือ

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมี ความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม อาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะสามารถให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๒๖) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจของ Maslow ว่า A.H.Maslow ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันแพร่หลาย และได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ ดังนี้

๑. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย
๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
๓. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น ตามความสำคัญ (a hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

### ๒.๒.๒ การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ นั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทักษะคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ
๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

### ๒.๒.๓ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (บทเรียนออนไลน์, [http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/๓๐๘๑๓/unit๐๙\\_๑.html](http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/๓๐๘๑๓/unit๐๙_๑.html)) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการ ว่า

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

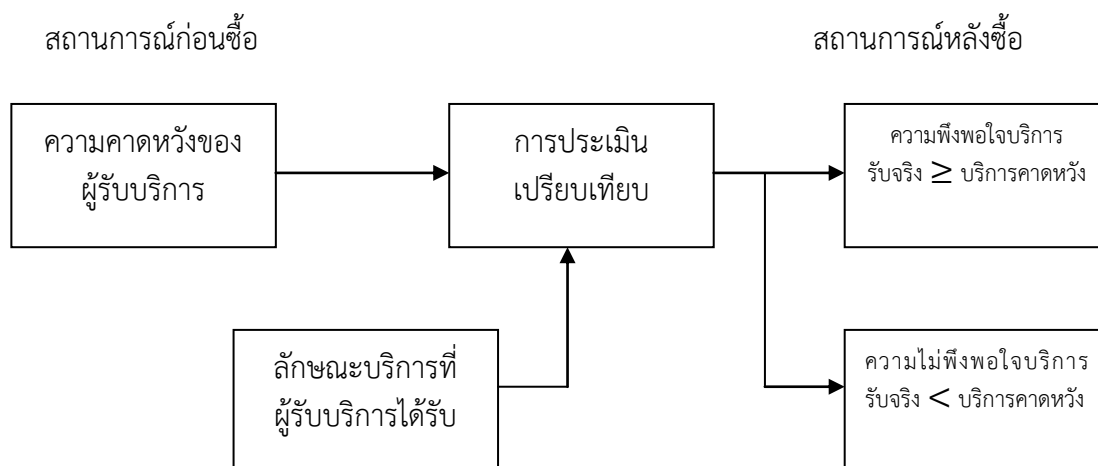
ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

### ๑. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

๑.๑.๑ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจหมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

๑.๑.๒ สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาพการณแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาพการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพ



ภาพที่ ๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๒ ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

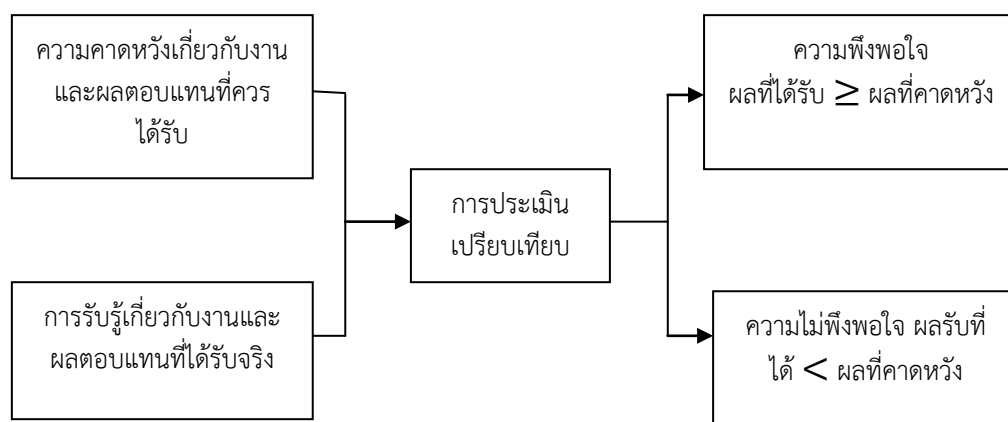
ล๊อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

พอร์เตอร์ (Porter) และคณะ ให้นิยามว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่องาน และประเมินได้จากความแตกต่างระหว่างปริมาณของคุณค่าผลตอบแทนที่ได้รับกับผลตอบแทนที่บุคคลคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ”

แครนนี่ (Cranny) และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดว่าจะได้รับ”

อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าและผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ” ดังภาพ

## สถานการณ์การทำงาน



ภาพที่ ๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

## ๒. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

๒.๑.๒. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการได้นำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๒.๑.๓. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒.๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๒.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒.๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงาน

บริการ ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

## ๒.๒.๔ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้า และความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

**๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ** ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

๑.๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการ

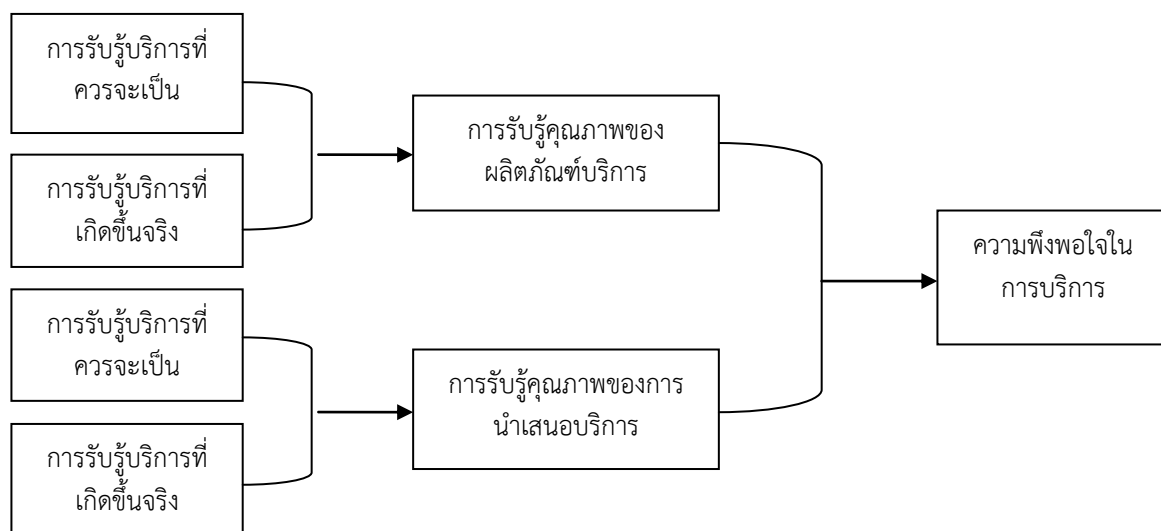
ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้า ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่นลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนสินไหม พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

**๒. องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ** ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้น ในกระบวนการการบริการระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการ ในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

๒.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็น มากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาท หน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับ แขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหาร ด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อ ด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิต ของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ ๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

### ๒.๒.๕ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในบริการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

**๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลลัพธ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลลัพธ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

๑.๑.๒ ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความตั้งใจที่จ่าย (Willingness to pay) ของผู้บริการ ทั้งเจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนพิจารณาจากราคาค่าบริการตามลักษณะความง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

๑.๑.๓ สถานทีบริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานทีบริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๑.๑.๕ ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๑.๑.๖ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๑.๑.๗ กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

๑.๒ ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ ๒ ระดับ คือ

๑.๒.๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

๑.๑.๒ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหาร แล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

**๒. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ** ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

๒.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

๒.๑.๑ ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

๒.๑.๒ การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒.๑.๓ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

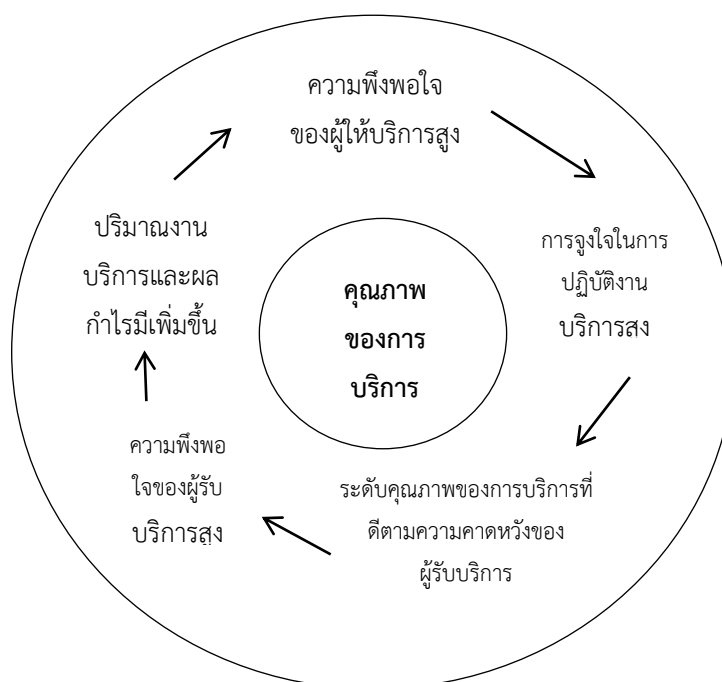
๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

๒.๒ ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่วไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

**๓. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ** ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ คือเป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดย เฮลเก็ทต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์การและความพึงพอใจภายนอกองค์การให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพ



ภาพที่ ๔ ความสำเร็จในงานบริการ

ที่มา : Heskett , J.L “Lessons in the Service Sector”. In C.H. Lovelock, Managing Services : Marketing, Operations and Human Resources. Englewood Cliffs, MJ : Prentice Hall, ๑๙๘๘, P.๓๗๔

จากภาพ แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษานักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวัง ของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

## ๒.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

### ๒.๓.๑ ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน ในส่วนของภาคราชการ ปัจจุบันหากเป็นการให้บริการแก่ประชาชน สิ่งที่ได้ให้บริการแก่ประชาชนนั้นมักจะเป็นในรูปแบบของสินค้าสาธารณะ หรือการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ หน่วยงานภาคราชการจึงจำต้องมีระบบการให้บริการที่ดี คือ ต้องดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

### ๒.๓.๒ ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๒๕: ๔๖๓) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (อรุณทิพย์ วรชีวัน, ๒๕๔๕ : ๑๑) หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (กุลธนิ ธนาพงศ์ธร, อ้างถึงใน ชีระ อัมพรพฤติ, ๒๕๔๒ : ๑๐) การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

Parasuraman, Zeithesel และ Berry (อ้างใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ ๒๕๓๕: ๑๔-๑๕) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

๑. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
  - ๑.๑ ความสม่ำเสมอ (consistency)
  - ๑.๒ ความพึ่งพาได้ (dependability)
๒. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
  - ๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - ๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการ
  - ๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - ๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

๓. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
  - ๓.๑ สามารถในการสื่อสาร
  - ๓.๒ สามารถในการให้บริการ
  - ๓.๓ สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
๔. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
  - ๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
  - ๔.๒ ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
  - ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
  - ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
๕. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
  - ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
  - ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
๖. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
  - ๖.๑ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
  - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนให้บริการ
๗. ความเชื่อถือ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
๘. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์
๙. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
  - ๙.๑ การเรียนรู้ผู้บริการ
  - ๙.๒ การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้บริการ
๑๐. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
  - ๑๐.๑ การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
  - ๑๐.๒ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริการ
  - ๑๐.๓ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม

กุลธน ธนาพงศธร (๒๕๓๗: ๓๔) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

๑. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่
๒. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
๓. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
๔. ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
๕. ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการ นั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่วิธีหนึ่ง คือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไรก็ตาม พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้า บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจ และสามารถช่วยรักษาประชาชนเอาไว้ได้

## ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

Millet (๑๙๕๔, p. ๑๓) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา ซึ่งเป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าของได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้ ประการที่สองการตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลาในการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถประกอบด้วยสามารถให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึง การใช้บริการสะดวก ระเบียบ

ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วยการแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หก การสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประกาศที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐ แนวใหม่

ผลผลิตในการให้บริการ ในการเพิ่มผลผลิตของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ทุกคนใช้ หรือ การใช้เตารีด การออกแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการให้บริการ Millet (๑๙๕๔, p. ๓๙๗) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้น เป็นที่น่าพอใจหรือไม่ วัดได้จากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ การบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นใครการให้บริการรวดเร็ว คือ การให้บริการในลักษณะจำเป็น รีบด่วน และตามความต้องการของผู้รับบริการการให้บริการอย่างเพียงพอ คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

วรเดช จันทรศร (๒๕๔๔) ได้ศึกษาและได้พัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศการปรับปรุงบริการสาธารณะให้มีคุณภาพต้องให้ความสำคัญกับการนำเสนอวิธีการบริการคุณภาพ โดยเน้นผลผลิตตรงตามความต้องการของหน่วยงาน การให้ความมั่นใจว่ามีการแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสม หากมีสิ่งผิดพลาดต้องแก้ไข ชี้แจง ขอโทษและการมุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้า โดยจัดทำมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการแต่ละ กลุ่ม จัดหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องตรง สมบูรณ์ จัดให้มีทางเลือกในการให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเพื่อประเมินผลด้านการปรับปรุงการให้บริการและผู้ใช้บริการสามารถให้การเสนอแนะได้

Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการ ที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการ ที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นนำ การบริการนั้นๆ ดังนั้น การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ (๑) หลักความสอดคล้อง ความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้นั้น จะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนาจประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ว่าๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มาก เกินกว่าผลที่จะได้รับ และ(๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, ๑๙๙๖)

เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการ ต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยนำไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G2C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจาก

รัฐบาลต่างประเทศ Government to Foreign-GtoF) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

## ๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๒๔๗๕ และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทยด้วยมีผู้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าสนใจดังนี้

ปธาน สุวรรณมงคล (๒๕๔๘, หน้า ๓๐๑) ได้กล่าวไว้ว่า พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวพระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๓๔ ความตอนหนึ่งว่า “ข้าพเจ้าเห็นว่าการเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสติสัมปชัญญะในกิจการของท้องถิ่นเรากำลังพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีระบอบการปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์ที่ดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”

สาระสำคัญของการมีการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลไว้ดังนี้ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ กำหนดให้เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร ตามพระราชบัญญัตินี้ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น

๑. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๙)

๒. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๐)

๓. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๑)

ทั้งนี้การเปลี่ยนชื่อเทศบาล หรือเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลให้กระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย (มาตรา ๑๒) และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดยประกาศกระทรวงมหาดไทย (มาตรา ๑๓)

สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาล ออกเป็น ๒ ส่วน คือ สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

สภาเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ คอยควบคุมและตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารซึ่งเป็นการถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance) กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปีนับแต่วันเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ

(๑) เทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด ๑๒ คน

(๒) เทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด ๑๘ คน

(๓) เทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด ๒๔ คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล บังคับบัญชา รักษาความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

นายกเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกเทศมตร้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปีนับแต่วันเลือกตั้ง นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คน

(๒) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน

(๓) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาล โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๒ คน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๓ คน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกิน ๕ คน

พระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ บัญญัติให้เทศบาลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม นอกจากนี้ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาล มีอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

๑. เทศบาลตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๑) ดังต่อไปนี้

- (๑) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (๒) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
  - (๒.๑) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว
- (๓) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล
- (๔) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (๕) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (๖) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก
- (๗) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (๘) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (๙) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (๑) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (๒) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (๓) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (๔) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (๕) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (๖) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (๘) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (๙) เทศพาณิชย์

๒. เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๓) ดังต่อไปนี้

- (๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๐
- (๒) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (๓) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (๔) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- (๕) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

- (๖) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ
  - (๗) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
  - (๘) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
  - (๙) จัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว
- เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๔) ดังต่อไปนี้
- (๑) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
  - (๒) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
  - (๓) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
  - (๔) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
  - (๕) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
  - (๖) ให้มีการสาธารณสุข
  - (๗) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
  - (๘) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
  - (๙) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
  - (๑๐) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
  - (๑๑) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
  - (๑๒) เทศพาณิชย์

๓. เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๖) ดังต่อไปนี้

- (๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๓
- (๒) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- (๓) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- (๔) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น
- (๕) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
- (๖) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (๗) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
- (๘) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

และเทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา ๕๔ ได้

## ๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

เทศบาลนครลำปาง เดิมเป็นสุขาภิบาลเมืองลำปาง ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาล ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองลำปาง ในวันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๔๗๘ มีพื้นที่ ๑๐.๘๖ ตารางกิโลเมตรครอบคลุมพื้นที่ ๔ ตำบล คือ ตำบลสวนดอก ตำบลเวียงเหนือ ตำบลหัวเวียง และตำบลสบตุ๋ย เมื่อวันที่ ๒๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๓๔ ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลเมืองลำปางใหม่ ได้ขยายอาณาบริเวณของเทศบาลเพิ่มขึ้นอีก ๑๑.๓๑ ตารางกิโลเมตรรวมเป็นพื้นที่ทั้งสิ้น ๒๒.๑๗ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ตำบลเพิ่มอีก ๔ ตำบล คือ ตำบลบ่อแฮ้ว ๑.๑๖ ตารางกิโลเมตร ตำบลชมพู ๓.๘๐ ตารางกิโลเมตร ตำบลพระบาท ๖.๑๓ ตารางกิโลเมตร และตำบลพิชัย ๐.๒๒ ตารางกิโลเมตร ในวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเทศบาลเมืองลำปาง จัดตั้งเป็นเทศบาลนครลำปาง (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๑๐ ก.) มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๒ เป็นต้นไป ครอบคลุมพื้นที่อาณาบริเวณ ๘ ตำบล คือ ๔ ตำบลเดิม และบางส่วนของตำบลบ่อแฮ้ว บางส่วนของตำบลชมพู บางส่วนของตำบลพระบาท และบางส่วนของตำบลพิชัย รวมทั้งสิ้น ๒๒.๑๗ ตารางกิโลเมตร นับว่าเป็นเทศบาลนครแห่งที่สองของภาคเหนือตอนบนถัดจากเทศบาลนครเชียงใหม่

### ๑. ด้านกายภาพ

#### ๑.๑ ที่ตั้งของชุมชน

เทศบาลนครลำปาง มีชุมชนทั้งสิ้น ๔๓ ชุมชน ซึ่งตั้งอยู่ใน ๘ ตำบล ประกอบด้วย

| ตำบลเวียงเหนือ                  | ตำบลสบตุ๋ย                          |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| ๑. ชุมชนสามดวงสามัคคี           | ๑. ชุมชนหลังโรงเรียนมัธยมวิทยา      |
| ๒. ชุมชนประตูม้า                | ๒. ชุมชนรถไฟนครลำปาง                |
| ๓. ชุมชนศรีล้อม-แสงเมืองมา      | ๓. ชุมชนตรอกโรงไฟฟ้าเก่า            |
| ๔. ชุมชนประตูตาล                | ๔. ชุมชนท่าครวน้อย                  |
| ๕. ชุมชนท่ามะโอ                 | ๕. ชุมชนศรีบุญเรือง                 |
| ๖. ชุมชนเจริญประเทศ             | ๖. ชุมชนบ้านดงไชย                   |
| ๗. ชุมชนช่างแต้ม                | ๗. ชุมชนสิงห์ชัย                    |
| ๘. ชุมชนแจ่งหัวริน              | ๘. ชุมชนเจริญสุข                    |
| ๙. ชุมชนจามเทวี                 | ๙. ชุมชนพระธาตุนาก่วมเหนือ(บางส่วน) |
| ๑๐. ชุมชนศรีบุญโยง              | ๑๐. ชุมชนนาก่วมเหนือ (บางส่วน)      |
| ๑๑. ชุมชนประตูต้นฝ้าย-ท่านางลอย | ๑๑. ชุมชนนาก่วมใต้ (บางส่วน)        |
| ๑๒. ชุมชนกำแพงเมือง             |                                     |
| ๑๓. ชุมชนพระแก้ว-หัวข่วง        |                                     |
| ๑๔. ชุมชนบ้านปงสนุก             |                                     |

| ตำบลพระบาท                                                                                                                                                                              | ตำบลหัวเวียง                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. ชุมชนบ้านสนามบิน<br>๒. ชุมชนบ้านตำสามัคคี<br>๓. ชุมชนการเคหะนครลำปาง<br>๔. ชุมชนป่าขาม ๒<br>๕. ชุมชนพระบาท-หนองหมู<br>๖. ชุมชนสุขสวัสดิ์<br>๗. ชุมชนศรีชุม-ป่าไผ่<br>๘. ชุมชนถาวรสุข | ๑. ชุมชนบ้านหัวเวียง<br>๒. ชุมชนป่าขาม ๑<br>๓. ชุมชนศรีเกิด<br>๔. ชุมชนกาดกองต้าเหนือ<br>๕. ชุมชนศรีชุม(บางส่วน) |
| ตำบลบ่อแฮ้ว                                                                                                                                                                             | ตำบลพิชัย                                                                                                        |
| ๑. ชุมชนบ้านดงม่อนกระทิง                                                                                                                                                                | ๑. ชุมชนบ้านหน้าค่าย                                                                                             |
| ตำบลชมพู                                                                                                                                                                                | ตำบลสวนดอก                                                                                                       |
| ๑. ชุมชนศรีพิชัย<br>๒. ชุมชนพระธาตุนาก่วมเหนือ(บางส่วน)<br>๓. ชุมชนนาก่วมเหนือ (บางส่วน)<br>๔. ชุมชนนาก่วมใต้ (บางส่วน)                                                                 | ๑. โรงเรียนเทศบาล ๔<br>๒. ชุมชนกาดกองต้าใต้<br>๓. ชุมชนศรีชุม(บางส่วน)                                           |

### ๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลนครลำปางเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขตชุมชนเมือง มีพื้นที่อยู่สูงจากระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ยประมาณ ๒๖๘.๖๐ เมตร ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบ และที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำ ตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของแอ่งกระทะ โดยมีพื้นที่ทางด้านเหนือของแม่น้ำวัง มีระดับสูงกว่าพื้นดินด้านทิศใต้ และลาดเอียงสู่แม่น้ำวัง ซึ่งไหลผ่านกลางใจเมือง จากทิศตะวันออกเฉียงเหนือไปยังทิศตะวันตกเฉียงใต้ แบ่งพื้นที่เป็น ๒ ฝั่ง ฝั่งซ้าย ประกอบด้วย ตำบลสวนดอก ตำบลหัวเวียง ตำบลสบตุ๋ย ตำบลชมพู ตำบลพิชัย และตำบลพระบาท ฝั่งขวา ประกอบด้วย ตำบลเวียงเหนือ และตำบลบ่อแฮ้ว พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบดินตะกอนเก่าและที่ระดับตะกอนใหม่ ซึ่งมีความอุดมสมบูรณ์และมีคุณภาพดี เหมาะแก่การเพาะปลูก

เขตตำบลเวียงเหนือ และตำบลหัวเวียง ในอดีตเคยเป็นที่ตั้งเมืองเก่า คือ เมืองเขลางค์นคร รุ่นที่ ๑ – รุ่นที่ ๓ มีอายุเก่าแก่กว่า ๑,๓๐๐ ปี ปัจจุบันยังมีร่องรอยซากโบราณสถานให้เห็นทั่วไป เช่น เจดีย์แนวกำแพงเมืองโบราณ และคูเมืองเก่า เป็นต้น

### ๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

เนื่องจากพื้นที่ของจังหวัดลำปางมีลักษณะเป็นแอ่งคล้ายก้นกระทะ จึงทำให้มีอากาศร้อนอบอ้าวเกือบตลอดปี ลักษณะภูมิอากาศแบ่งออกเป็น ๓ ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มประมาณเดือนมีนาคม จนถึงเดือนพฤษภาคม อากาศจะร้อนอบอ้าวมากช่วงที่มีอากาศร้อนจัด คือ เดือนเมษายน

ฤดูฝน เริ่มประมาณเดือนพฤษภาคมจนถึงเดือนสิงหาคม แต่ในบางปียังมีฝนตกในเดือนกันยายนและเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มประมาณเดือนพฤศจิกายน จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ช่วงที่มีอากาศหนาวจัด คือ เดือนธันวาคม และ มกราคม

#### ๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะและคุณสมบัติของดิน เป็นดินลิกมาก ดินบนเป็นดินร่วนปนทรายแบ่ง ดินร่วนหรือดินร่วนเหนียวปนทรายแบ่ง สีเทาปนชมพู สีน้ำตาลปนเทาถึงสีน้ำตาลอ่อน มีจุดประสีน้ำตาลแก่หรือสีน้ำตาลปนเหลือง ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดเล็กน้อย (pH ๕.๕-๖.๕) ดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทรายแบ่งถึงดินร่วนปนดินเหนียว สีเทาปนชมพูหรือสีเทาอ่อน มีจุดประสีน้ำตาลแก่สีน้ำตาลปนเหลือง หรือสีแดงปนเหลือง บางแห่งอาจมีศิลาแลงอ่อนและก้อนลูกรังปะปนอยู่ ปฏิกริยาดินเป็นกรดจัดมากถึงเป็นกรดจัด (pH ๔.๕-๕.๕)

| ความลึก<br>(ซม.) | อินทรีย์วัตถุ | ความจุ<br>แลกเปลี่ยน<br>แคตไอออน | ความอิ่มตัว<br>เบส | ฟอสฟอรัส<br>ที่เป็นประโยชน์ | โพแทสเซียม<br>ที่เป็นประโยชน์ | ความอุดมสมบูรณ์<br>ของดิน |
|------------------|---------------|----------------------------------|--------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| ๐-๒๕             | ต่ำ           | ต่ำ                              | ปานกลาง            | ต่ำ                         | ต่ำ                           | ต่ำ                       |
| ๒๕-๕๐            | ต่ำ           | ต่ำ                              | ต่ำ                | ต่ำ                         | ต่ำ                           | ต่ำ                       |
| ๕๐-๑๐๐           | ต่ำ           | ต่ำ                              | ปานกลาง            | ต่ำ                         | ต่ำ                           | ต่ำ                       |

(ที่มา : สำนักสำรวจและวิจัยทรัพยากรดิน กรมพัฒนาที่ดิน กระทรวงเกษตรและสหกรณ์)

#### ๑.๕ ลักษณะของแหล่งน้ำ

สภาพทั่วไปและขอบเขตของกลุ่มน้ำวัง

- กลุ่มน้ำวัง เป็นกลุ่มน้ำในลำดับที่ ๗ จากจำนวนกลุ่มน้ำทั้งหมด ๒๕ กลุ่มน้ำของประเทศ มีพื้นที่ประมาณ ๑๐,๗๙๑ ตารางกิโลเมตร หรือ ๖,๗๔๖,๒๕๐ ไร่ เป็นแควที่มีขนาดเล็กและสั้นที่สุดของแม่น้ำเจ้าพระยา มีความยาวตามลำน้ำประมาณ ๔๖๐ กิโลเมตร เกิดจากเทือกเขาผีปันน้ำ บริเวณดอยหลวง บ้านป่าหุงอำเภอยาง จังหวัดเชียงราย กลุ่มน้ำตอนบน มีเทือกเขาผีปันน้ำล้อมรอบสภาพเป็นเนินเขามีพื้นที่ราบน้อย ตอนกลางของกลุ่มน้ำเป็นที่ราบสลับเนินเขาในเขตตัวเมืองจังหวัดลำปาง ส่วนตอนล่างเป็นพื้นที่ค่อนข้างราบและไหลไปบรรจบกับแม่น้ำปิง ตอนท้ายเขื่อนภูมิพล ประมาณ ๓๐ กิโลเมตร ที่บ้านปากวังตำบลตากออก อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก กลุ่มน้ำวัง มีพื้นที่ครอบคลุม ๒ จังหวัด คือจังหวัดลำปาง (ยกเว้น อ.งาว/ ต.แม่มอก ต.เวียงมอกและ อ.เถิน) และจังหวัดตาก (อำเภอสามเภา และ อำเภอบ้านตาก)

- **ลุ่มน้ำสาขา**

ลุ่มน้ำวังมีลุ่มน้ำสาขาแบ่งออกเป็น ๗ ลุ่มน้ำสาขา ดังนี้

๑. ลุ่มน้ำแม่น้ำวังตอนบน พื้นที่ประมาณ ๑,๖๘๗ ตารางกิโลเมตร มีแหล่งต้นกำเนิดมาจากเทือกเขาผีปันน้ำบริเวณดอยหลวงบ้านป่าหุ่งอำเภอพานจังหวัดเชียงรายที่อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอวังเหนือบริเวณตำบลวังแก้ว เขตติดต่ออำเภอวังเหนือ กับอำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ครอบคลุมพื้นที่อำเภอวังเหนือ อำเภอแจ้ห่ม และอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีลุ่มน้ำย่อยที่สำคัญ คือ น้ำแม่เย็น และน้ำแม่มา

๒. ลุ่มน้ำแม่สอย พื้นที่ประมาณ ๗๔๓ ตารางกิโลเมตร มีแหล่งต้นกำเนิดมาจากเทือกเขาทางด้านทิศตะวันตกเฉียงเหนือ แนวเขตแดนจังหวัดลำปางกับเชียงใหม่ เป็นพื้นที่ในอำเภอแจ้ห่ม และอำเภอเมืองปาน มีลุ่มน้ำย่อยที่สำคัญคือน้ำแม่ปาน และน้ำแม่มอน

๓. ลุ่มน้ำแม่ตุ๋ย พื้นที่ประมาณ ๘๐๑ ตารางกิโลเมตร มีแหล่งต้นกำเนิดมาจากเทือกเขาในเขตอำเภอเมืองปาน ครอบคลุมพื้นที่ ๓ อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองปาน อำเภอห้างฉัตร และอำเภอเมืองลำปาง ไหลจากทิศเหนือลงมาทางทิศใต้เข้าเขตอำเภอเมืองลำปางก่อนไปบรรจบกับแม่น้ำวัง มีลุ่มน้ำย่อยที่สำคัญได้แก่ น้ำแม่ไพร น้ำแม่เฟือง น้ำแม่ค่อม และน้ำแม่กอม

๔. ลุ่มน้ำแม่น้ำวังตอนกลาง พื้นที่ประมาณ ๒,๑๓๒ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่อำเภอห้างฉัตร อำเภอเมือง อำเภอเกาะคา และอำเภอแม่ทะ มีลุ่มน้ำย่อยที่สำคัญ คือ น้ำแม่ยาว น้ำแม่ตาล น้ำแม่เกี๋ยง

๕. ลุ่มน้ำแม่จาง พื้นที่ประมาณ ๑,๕๙๙ ตารางกิโลเมตร เป็นลุ่มน้ำขนาดกลางเป็นสาขาสำคัญสายหนึ่งของแม่น้ำวัง มีต้นกำเนิดมาจากสันแนวดอยหลวงกับดอยผาแดง ซึ่งเป็นแนวสันปันน้ำกับลุ่มน้ำจาว ครอบคลุมพื้นที่อำเภอแม่ทะ กับอำเภอแม่เมะทั้งหมด อำเภอเกาะคา และอำเภอเมืองลำปางบางส่วน ไหลจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ไปบรรจบกับแม่น้ำวังที่บ้านสบจางในเขตอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีลุ่มน้ำย่อยที่สำคัญ คือ ลำน้ำแม่เมะ ลำน้ำแม่ทะ ลำน้ำแม่วะ

๖. ลุ่มน้ำแม่ดำ พื้นที่ประมาณ ๗๓๘ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่อำเภอเสริมงาม มีแหล่งต้นกำเนิดมาจากเทือกเขาเขตอำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง กับอำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ไหลไปบรรจบแม่น้ำวังในเขตอำเภอสบปราบ มีลุ่มน้ำย่อยที่สำคัญ คือน้ำแม่เลียง และน้ำแม่เสริม

๗. ลุ่มน้ำแม่น้ำวังตอนล่าง พื้นที่ ๓,๐๙๑ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่อำเภอเกาะคา อำเภอแม่ทะอำเภอสบปราบอำเภอเถินอำเภอแม่พริกและพื้นที่ในเขตอำเภอสามเงาอำเภอบ้านตากจังหวัดตาก มีลุ่มน้ำสาขาที่สำคัญคือห้วยแม่มอก ห้วยแม่พริก และห้วยแม่สลิด

## พื้นที่ลุ่มน้ำสาขาของลุ่มน้ำวัง

| ชื่อลุ่มน้ำสาขา            | ครอบคลุมพื้นที่                                                                     | พื้นที่ (ตร.กม.) |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| ๑. ลุ่มน้ำแม่น้ำวังตอนบน   | อำเภอวังเหนือ อำเภอแจ้ห่ม และอำเภอเมือง                                             | ๑,๖๘๗            |
| ๒. ลุ่มน้ำแม่สอย           | อำเภอแจ้ห่ม และอำเภอเมืองปาน                                                        | ๗๔๓              |
| ๓. ลุ่มน้ำแม่ตุ๋ย          | อำเภอเมืองปาน อำเภอห้างฉัตรและอำเภอเมือง                                            | ๘๐๑              |
| ๔. ลุ่มน้ำแม่น้ำวังตอนกลาง | อำเภอห้างฉัตร อำเภอเมือง อำเภอเกาะคา และอำเภอแม่ทะ                                  | ๒,๑๓๒            |
| ๕. ลุ่มน้ำแม่จาง           | อำเภอแม่ทะ อำเภอแม่มาะ อำเภอเกาะคา และอำเภอเมือง                                    | ๑,๕๙๙            |
| ๖. ลุ่มน้ำแม่ต้า           | อำเภอเสริมงาม                                                                       | ๗๓๘              |
| ๗. ลุ่มน้ำแม่น้ำวังตอนล่าง | อำเภอเกาะคา อำเภอแม่ทะ อำเภอสบปราบ อำเภอเถิน อำเภอแม่พริก และอำเภอบ้านตากจังหวัดตาก | ๓,๐๙๑            |
| รวม                        |                                                                                     | ๑๐,๗๙๑           |

(ที่มา : สำนักงาน ลุ่มน้ำวัง ,<http://water.rid.go.th/hwm/swq/sediment/graphsed/wang/wang.htm>)

นอกจากแม่น้ำวังแล้ว เทศบาลนครลำปางมีแหล่งน้ำ ได้แก่ ลำเหมืองบริเวณชุมชนจามเทวี ลำเหมืองแม่ปูน ลำห้วยแม่กระต๊อบ ลำห้วยชาววา คูเมืองปงสนุก คลองลำน้ำบ้านหน้าค่าย ร่องน้ำยายตอง เป็นต้น

## ๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

### ๒.๑ เขตการปกครอง

เทศบาลนครลำปาง ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองลำปาง ในวันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๔๗๘ มีพื้นที่ ๑๑.๑๗ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ ๔ ตำบล คือ ตำบล สวนดอก ตำบลเวียงเหนือ ตำบลหัวเวียง และตำบลสบตุ๋ย ในวันที่ ๒๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๓๔ ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลเมืองลำปางใหม่ ได้ขยายอาณาบริเวณของเทศบาลเพิ่มขึ้นอีก ๑๑.๐๐ ตารางกิโลเมตร รวมเป็นพื้นที่ทั้งสิ้น ๒๒.๑๗ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่เพิ่มอีก ๔ ตำบล คือ ตำบลบ่อแก้ว ๑.๔๐ ตารางกิโลเมตร ตำบลชมพู ๔.๐๔ ตารางกิโลเมตร ตำบลพระบาท ๕.๓๑ ตารางกิโลเมตร และตำบลพิชัย ๐.๒๕ ตารางกิโลเมตร และเมื่อวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเทศบาลเมืองลำปางเป็นเทศบาลนครลำปาง (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๑๐ ก.) มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๒ เป็นต้นไป ครอบคลุมพื้นที่ ๘ ตำบล คือ ๔ ตำบลเดิม และบางส่วนของตำบลบ่อแก้ว บางส่วนของตำบลชมพู บางส่วนของตำบล

พระบาท และบางส่วนของตำบลพิชัย รวมทั้งสิ้น ๒๒.๑๗ ตารางกิโลเมตร นับว่าเป็นเทศบาลนครแห่งที่สองของภาคเหนือตอนบนถัดจากเทศบาลนครเชียงใหม่



● **ตราสัญลักษณ์เทศบาลนครลำปาง**

เทศบาลนครลำปาง ตั้งอยู่เลขที่ ๒๔๖ ถนนฉัตรไชย ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ตามทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข ๑ สายพหลโยธิน ประมาณ ๖๐๒ กิโลเมตร และทางรถไฟ ประมาณ ๖๒๕ กิโลเมตร มีจังหวัดใกล้เคียง ๗ จังหวัด ดังนี้

|             |                                                  |
|-------------|--------------------------------------------------|
| ทิศเหนือ    | จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยา |
| ทิศใต้      | จังหวัดตาก                                       |
| ทิศตะวันออก | จังหวัดแพร่ และจังหวัดสุโขทัย                    |
| ทิศตะวันตก  | จังหวัดลำพูน                                     |

โดยมีพื้นที่ ๒๒.๑๗ ตารางกิโลเมตร (๑๓,๘๕๖.๒๕ ไร่) ครอบคลุม ๘ ตำบล รายละเอียด ดังนี้

**อาณาเขตและพื้นที่เทศบาลนครลำปาง**

| พื้นที่ทั้งตำบล<br>(เดิม)                                | รวมพื้นที่<br>(ตร.กม.) | พื้นที่บางส่วนของตำบล<br>(ใหม่) | รวมพื้นที่<br>(ตร.กม.) |
|----------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------|------------------------|
| ๑. สวนดอก                                                | ๑.๕๐                   | ๑. บ่อแฮ้ว                      | ๑.๔๐                   |
| ๒. เวียงเหนือ                                            | ๓.๔๐                   | ๒. ชมพู                         | ๔.๐๔                   |
| ๓. หัวเวียง                                              | ๑.๙๐                   | ๓. พระบาท                       | ๕.๓๑                   |
| ๔. สบตุ๋ย                                                | ๔.๓๗                   | ๔. พิชัย                        | ๐.๒๕                   |
| มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น ๒๒.๑๗ ตารางกิโลเมตร (๑๓,๘๕๖.๒๕ ไร่) |                        |                                 |                        |

|             |           |                         |
|-------------|-----------|-------------------------|
| ทิศเหนือ    | ติดต่อกับ | ตำบลพิชัย               |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ | ตำบลพระบาท และตำบลพิชัย |
| ทิศตะวันตก  | ติดต่อกับ | ตำบลบ่อแฮ้ว และตำบลชมพู |
| ทิศใต้      | ติดต่อกับ | ตำบลพระบาท              |

เทศบาลนครลำปาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีโครงสร้างในการบริหารงานองค์การเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ (และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๑๓ พ.ศ. ๒๕๕๒)

### องค์การเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

๑) สภาเทศบาล สภาเทศบาลนครลำปาง ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งในพื้นที่เขตเทศบาล เทศบาลนครลำปางแบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น ๔ เขตเลือกตั้ง โดยกำหนดให้ แต่ละเขตเลือกตั้ง มีสมาชิกสภาเทศบาลได้จำนวน ๖ คน ดังนั้น สภาเทศบาลนครลำปาง จึงประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๒๔ คน มีวาระ ๔ ปี บทบาทหน้าที่หลักของสภาเทศบาล คือ การออกเทศบัญญัติ ตรวจสอบควบคุมการบริหารงานของฝ่ายบริหาร ให้ความเห็นชอบเทศบัญญัติงบประมาณ แต่งตั้งคณะกรรมการสามัญหรือวิสามัญประจำสภา นอกจากนี้ สมาชิกสภาเทศบาลมีหน้าที่ในการเลือกประธานสภา และรองประธานสภาเพื่อทำหน้าที่เปิดสภา และดำเนินการในการประชุมสภา หลังจากสมาชิกสภาเทศบาลเลือกตั้งประธานสภาและรองประธานสภาแล้วส่งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งแต่งตั้ง วาระของประธานสภาและรองประธานสภาอายุเท่ากับสภาเทศบาล หรือมีการยุบสภา

๒) นายกเทศมนตรี ตำแหน่งนายกเทศมนตรีนั้น มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่ควบคุมรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล และ เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง มีหน้าที่กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบ ในการบริหารราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย วางระเบียบเพื่อให้งานเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้ง รองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๔ คนเป็นผู้ช่วยเหลือนายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายและอาจแต่งตั้งที่ปรึกษาและเลขานุการนายกเทศมนตรีรวมกันได้ไม่เกิน ๕ คน

### การแบ่งส่วนราชการเทศบาล

ในการปฏิบัติงานราชการ ให้มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการเทศบาลนครลำปางประกอบไปด้วย ๓ สำนัก ๔ กอง และ ๑ หน่วยงาน ประกอบด้วย ๑) สำนักปลัดเทศบาล ๒) สำนักการศึกษา ๓) สำนักการช่าง ๔) กองวิชาการและแผนงาน ๕) กองคลัง ๖) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๗) กองสวัสดิการสังคม ๘) หน่วยงานตรวจสอบภายใน นอกจากนี้เทศบาลยังมีกิจการพาณิชย์ได้แก่ สถานธนาภิบาล และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดลำปาง (เทศบาลนครลำปาง)

จากข้อมูลสรุปจำนวนบุคลากรของเทศบาลนครลำปาง ณ วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๒ เทศบาลนครลำปางมีบุคลากร รวมทั้งสิ้น ๕๓๙ คน แบ่งออกเป็นพนักงานเทศบาล จำนวน ๑๗๓ คน ลูกจ้างประจำ จำนวน ๔๖ คน พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน ๑๐๑ คน และพนักงานจ้างทั่วไป จำนวน ๒๑๙ คน

## ๒.๒ การเลือกตั้ง

เทศบาลนครลำปางมีหน่วยเลือกตั้งและที่เลือกตั้งของสมาชิกสภาเทศบาลนครลำปาง และนายกเทศมนตรีนครลำปาง โดยเป็นไปตามระเบียบคณะกรรมการเลือกตั้งว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๕๔ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๕๖ ข้อ ๑๕ “ให้คณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดดำเนินการเกี่ยวกับการแบ่งเขตเลือกตั้งของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นและหลักเกณฑ์ตามข้อ ๑๕ โดยพิจารณาจำนวนราษฎรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากประกาศจำนวนราษฎรที่ประกาศในที่สุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้ง...”

- มีการประกาศจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครลำปาง เมื่อวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ โดยแบ่งเป็น ๔ เขต ดังนี้

เขต ๑ ประกอบด้วย ตำบลเวียงเหนือ และตำบลบ่อแฮ้ว ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน ๑๐,๕๐๑ คน

เขต ๒ ประกอบด้วย ตำบลหัวเวียง และตำบลสวนดอก ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน ๙,๓๙๕ คน

เขต ๓ ประกอบด้วย ตำบลสบตุ๋ย ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน ๑๐,๖๔๒ คน

เขต ๔ ประกอบด้วย ตำบลชมพู ตำบลพระบาท และตำบลพิชัย ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง จำนวน ๑๒,๐๕๒ คน

รวมจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิก ทั้งสิ้น จำนวน ๔๒,๕๙๐ คน

- มีการประกาศจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีนครลำปาง เมื่อวันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖ โดยมี ๑ เขตเลือกตั้ง มีผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ทั้งสิ้น จำนวน ๔๓,๕๓๕ คน

## ๓. ประชากร

### ๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ในเขตเทศบาลนครลำปาง มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น ๕๒,๕๐๑ คน แยกเป็นชาย ๒๓,๘๐๔ คน หญิง ๒๘,๖๙๗ คน มีจำนวนครัวเรือนเท่ากับ ๒๙,๐๑๑ ครัวเรือน ตำบลที่มีประชากรมากที่สุดคือ ตำบลสบตุ๋ย จำนวน ๑๓,๑๓๗ คน รองลงมาตามลำดับคือ ตำบลเวียงเหนือ จำนวน ๑๐,๕๐๒ คน ตำบลพระบาท จำนวน ๘,๙๕๖ คน ตำบลหัวเวียง จำนวน ๗,๑๐๕ คน ตำบลชมพู จำนวน ๕,๖๒๘ คน ตำบลสวนดอก จำนวน ๔,๔๖๒ คน ตำบลบ่อแฮ้ว จำนวน ๑,๗๔๗ คน และตำบลพิชัย มีประชากรน้อยที่สุด จำนวน ๙๒๔ คน

จำนวนครัวเรือนและประชากร แยกตามตำบล (ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒)

| พื้นที่ตำบล       | จำนวนครัวเรือน | จำนวนประชากร |        |        |
|-------------------|----------------|--------------|--------|--------|
|                   |                | ชาย          | หญิง   | รวม    |
| ๑. ตำบลสบตุ๋ย     | ๗,๕๑๔          | ๖,๐๓๕        | ๗,๑๔๒  | ๑๓,๑๗๗ |
| ๒. ตำบลเวียงเหนือ | ๕,๔๓๖          | ๔,๗๗๖        | ๕,๗๒๖  | ๑๐,๕๐๒ |
| ๓. ตำบลพระบาท     | ๔,๗๐๙          | ๔,๑๐๗        | ๔,๘๔๙  | ๘,๙๕๖  |
| ๔. ตำบลหัวเวียง   | ๔,๓๓๒          | ๓,๐๘๘        | ๔,๐๑๗  | ๗,๑๐๕  |
| ๕. ตำบลชมพู       | ๒,๖๑๔          | ๒,๕๖๖        | ๓,๐๖๒  | ๕,๖๒๘  |
| ๖. ตำบลสวนดอก     | ๓,๑๘๔          | ๒,๐๒๒        | ๒,๔๔๐  | ๔,๔๖๒  |
| ๗. ตำบลบ่อแฮ้ว    | ๘๙๔            | ๘๐๓          | ๙๔๔    | ๑,๗๔๗  |
| ๘. ตำบลพิชัย      | ๓๒๘            | ๔๐๗          | ๕๑๗    | ๙๒๔    |
| รวมทั้งสิ้น       | ๒๙,๐๑๑         | ๒๓,๘๐๔       | ๒๘,๖๙๗ | ๕๒,๕๐๑ |

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

| ช่วงอายุ                | ชาย (คน) | หญิง ๒๘,๔๙๓ (คน) |
|-------------------------|----------|------------------|
| ๑. น้อยกว่า ๑ ปี - ๖ ปี | ๑,๒๓๑    | ๑,๑๗๑            |
| ๒. อายุ ๗-๑๒ ปี         | ๑,๓๘๘    | ๑,๓๕๗            |
| ๓. อายุ ๑๓-๑๗ ปี        | ๑,๒๗๗    | ๑,๒๖๘            |
| ๔. อายุ ๑๘-๖๐ ปี        | ๑๔,๖๐๘   | ๑๗,๒๓๑           |
| ๕. อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป    | ๕,๐๔๑    | ๗,๔๖๖            |
| รวม                     | ๒๓,๕๕๕   | ๒๘,๔๙๓           |
| รวมทั้งสิ้น             | ๕๒,๐๔๘   |                  |

(ช่วงอายุเป็นข้อมูลเฉพาะผู้มีสัญชาติไทย) ข้อมูล ณ วันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

แหล่งที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครลำปาง

๔. สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

เทศบาลนครลำปาง มีโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๖ แห่ง ดังนี้

๑. โรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านแสนเมืองมูล)
๒. โรงเรียนเทศบาล ๓ (บุญทวงศ์อนุกุล)
๓. โรงเรียนเทศบาล ๔ (บ้านเชียงราย)
๔. โรงเรียนเทศบาล ๕ (บ้านศรีบุญเรือง)
๕. โรงเรียนเทศบาล ๖ (วัดป่ารวก)
๖. โรงเรียนเทศบาล ๗ (ศิรินาวินวิทยา)

### ทั้ง ๖ โรงเรียนมีการจัดการเรียนการสอนในระดับชั้นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ

๑. โรงเรียนที่มีการจัดการเรียนการสอน ในระดับชั้นอนุบาล – ประถมศึกษาปีที่ ๖ ได้แก่ โรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านแสนเมืองมูล) โรงเรียนเทศบาล ๓ (บุญทวงศ์อนุกุล) และโรงเรียนเทศบาล ๖ (วัดป่ารวก)

๒. โรงเรียนที่มีการจัดการเรียนการสอน ในระดับชั้นอนุบาล – มัธยมศึกษาปีที่ ๓ ได้แก่ โรงเรียนเทศบาล ๔ (บ้านเชียงราย) โรงเรียนเทศบาล ๕ (บ้านศรีบุญเรือง) และโรงเรียนเทศบาล ๗ (ศิรินาวินวิทยา)

ในปีการศึกษา ๒๕๖๒ โรงเรียนทั้ง ๖ โรงเรียน มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด ๓,๐๑๗ คน จำนวนห้องเรียน ๑๒๓ ห้องเรียนแยกได้ดังนี้

โรงเรียนเทศบาล ๑ มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด ๓๙๔ คน แบ่งออกเป็น  
ในเขต ๑๐๗ คน นอกเขต ๒๘๗ คน มีห้องเรียน ๑๘ ห้อง

โรงเรียนเทศบาล ๓ มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด ๓๖๒ คน  
ในเขต ๖๙ คน นอกเขต ๒๙๓ คน มีห้องเรียน ๑๘ ห้อง

โรงเรียนเทศบาล ๔ มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด ๘๓๐ คน  
ในเขต ๒๑๑ คน นอกเขต ๖๑๙ คน มีห้องเรียน ๓๓ ห้อง

โรงเรียนเทศบาล ๕ มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด ๗๔๘ คน  
ในเขต ๒๓๙ คน นอกเขต ๕๐๙ คน มีห้องเรียน ๒๔ ห้อง

โรงเรียนเทศบาล ๖ มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด ๑๓๓ คน  
ในเขต ๒๔ คน นอกเขต ๑๐๙ คน มีห้องเรียน ๙ ห้อง

โรงเรียนเทศบาล ๗ มีจำนวนนักเรียนทั้งหมด ๕๕๐ คน  
ในเขต ๑๕๑ คน นอกเขต ๓๙๙ คน มีห้องเรียน ๒๑ ห้อง

นอกจากนี้ เทศบาลนครลำปางยังมีการจัดการเรียนการสอนและจัดให้มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กนาก่วมใต้ จำนวน ๒ ห้องเรียน มีเด็กเล็กเข้าเรียน จำนวน ๔๔ คน และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดงม่อนกระติง จำนวน ๒ ห้องเรียน มีเด็กเล็กเข้าเรียน จำนวน ๕๗ คน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กดังกล่าวนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและดูแลเด็กก่อนวัยเรียนเป็นสำคัญ ก่อนที่จะเข้าศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

บุคลากรของสถานศึกษาทั้ง ๖ โรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒ สังกัดเทศบาลนครลำปาง มีจำนวนทั้งสิ้น ๒๓๕ คน สามารถแยกออกได้ดังนี้

โรงเรียนเทศบาล ๑ มีบุคลากร จำนวน ๓๑ คน

โรงเรียนเทศบาล ๓ มีบุคลากร จำนวน ๒๗ คน

โรงเรียนเทศบาล ๔ มีบุคลากร จำนวน ๖๔ คน

โรงเรียนเทศบาล ๕ มีบุคลากร จำนวน ๔๗ คน

โรงเรียนเทศบาล ๖ มีบุคลากร จำนวน ๑๗ คน

โรงเรียนเทศบาล ๗ มีบุคลากร จำนวน ๓๙ คน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กนาก่วมใต้มีบุคลากร จำนวน ๔ คน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดงม่อนกระติง มีบุคลากร จำนวน ๖ คน

## ๔.๒ สาธารณสุข

เทศบาลนครลำปางมีบุคลากรทางการแพทย์ โดยแบ่งเป็น พยาบาลวิชาชีพ ๗ คน พยาบาลเทคนิค ๑ คน ทันตสาธารณสุข ๒ คน นักวิชาการสุขาภิบาล ๑ คน นักอาชีวบำบัด ๑ คน และมี อสม.ทั้งสิ้น ๔๔๐ คน

## ข้อมูลจำนวน อสม. ชุมชน ในเขตเทศบาลนครลำปาง

| ลำดับ<br>ที่ | ชุมชน                       | จำนวน<br>(คน) | ลำดับ<br>ที่ | ชุมชน                       | จำนวน<br>(คน) |
|--------------|-----------------------------|---------------|--------------|-----------------------------|---------------|
| ๑            | ชุมชนหัวเวียง               | ๑๐            | ๒๓           | ชุมชนช่างแต้ม               | ๑๓            |
| ๒            | ชุมชนป่าขาม ๑               | ๗             | ๒๔           | ชุมชนท่ามะโอ                | ๖             |
| ๓            | ชุมชนศรีเกิด                | ๔             | ๒๕           | ชุมชนประตูต้นฝั้ง-ท่านางลอย | ๑๑            |
| ๔            | ชุมชนโรงเรียนเทศบาล ๔       | ๘             | ๒๖           | ชุมชนศรีล้อม-แสงเมืองมา     | ๖             |
| ๕            | ชุมชนบ้านดงไชย              | ๒๓            | ๒๗           | ชุมชนบ้านปงสนุก             | ๑๕            |
| ๖            | ชุมชนหลังโรงเรียนมัธยมวิทยา | ๒             | ๒๘           | ชุมชนบ้านดงม่อนกระทิง       | ๒๑            |
| ๗            | ชุมชนท่าครวน้อย             | ๑๔            | ๒๙           | ชุมชนพระธาตุนาก่วมเหนือ     | ๑๐            |
| ๘            | ชุมชนศรีบุญเรือง            | ๑๙            | ๓๐           | ชุมชนนาก่วมใต้              | ๒๗            |
| ๙            | ชุมชนตรอกโรงไฟฟ้าเก่า       | ๑๕            | ๓๑           | ชุมชนศรีปงชัย               | ๑๑            |
| ๑๐           | ชุมชนรถไฟนครลำปาง           | ๒             | ๓๒           | ชุมชนสุขสวัสดิ์             | ๑๗            |
| ๑๑           | ชุมชนนาก่วมเหนือ            | ๒๖            | ๓๓           | ชุมชนศรีชุม-ป่าไผ่          | ๑๑            |
| ๑๒           | ชุมชนกาดกองต้าใต้           | ๓             | ๓๔           | ชุมชนการเคหะนครลำปาง        | ๒๕            |
| ๑๓           | ชุมชนกาดกองต้าเหนือ         | ๔             | ๓๕           | ชุมชนป่าขาม ๒               | ๑๕            |
| ๑๔           | ชุมชนสามดวงสามัคคี          | ๖             | ๓๖           | ชุมชนสนามบิน                | ๘             |
| ๑๕           | ชุมชนจามเทวี                | ๕             | ๓๗           | ชุมชนพระบาท-หนองหมู         | ๖             |
| ๑๖           | ชุมชนศรีบุญโยง              | ๗             | ๓๘           | ชุมชนบ้านต้าสามัคคี         | ๑๐            |
| ๑๗           | ชุมชนเจริญประเทศ            | ๑๐            | ๓๙           | ชุมชนบ้านหน้าค่าย           | ๘             |
| ๑๘           | ชุมชนแจ้งหัวริน             | ๑๐            | ๔๐           | ชุมชนเจริญสุข               | ๒             |
| ๑๙           | ชุมชนกำแพงเมือง             | ๙             | ๔๑           | ชุมชนสิงห์ชัย               | ๙             |
| ๒๐           | ชุมชนประตูตาล               | ๖             | ๔๒           | ชุมชนศรีชุม                 | ๓             |
| ๒๑           | ชุมชนบ้านใหม่-ประตูม้า      | ๔             | ๔๓           | ชุมชนถาวรสุข                | ๔             |
| ๒๒           | ชุมชนพระแก้ว-หัวข่วง        | ๘             |              |                             |               |
| รวม          |                             |               |              |                             | ๔๔๐           |

ข้อมูล ณ เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

## จำนวนสถานประกอบการและสถานบริการสาธารณะที่รับผิดชอบ

| ๑. สถานประกอบการ |                                                    |            |
|------------------|----------------------------------------------------|------------|
| ที่              | รายการ                                             | จำนวน/แห่ง |
| ๑                | สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร             |            |
|                  | - พื้นที่มากกว่า ๒๐๐ ตร.ม.                         | ๗๔         |
|                  | - พื้นที่น้อยกว่า ๒๐๐ ตร.ม.                        | ๑,๐๘๕      |
| ๒                | ร้านอาหารในเขตเทศบาลนครลำปางที่ขึ้นทะเบียนขออนุญาต | ๑,๓๗๙      |
| ๓                | กิจการค้าที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ                   |            |
|                  | - โรงแรม                                           | ๒๔         |
|                  | - โรงงานอุตสาหกรรม                                 | ๒๐         |
|                  | - ซ่อมรถจักรยานยนต์                                | ๓๘         |
|                  | - ซ่อมรถยนต์                                       | ๘๐         |
|                  | - ร้านซูป เชื่อม อ็อกโลหะ                          | ๔๔         |
|                  | - ร้านรับซื้อของเก่า                               | ๖          |
|                  | - ร้านถ่ายเอกสาร                                   | ๑๘         |
|                  | - ร้านซ่อมเครื่องอุปกรณ์ไฟฟ้า อิเลคทรอนิกส์        | ๑๗         |
|                  | - ร้านถ่ายรูป                                      | ๔          |
|                  | - แบ่งห้องเช่า หอพัก                               | ๒๐๕        |
|                  | - เสริมสวย                                         | ๑๙๔        |
|                  | - ซัก อบ รีด                                       | ๒๘         |
|                  | - สถานบันเทิง                                      | ๔๔         |
|                  | - อื่น ๆ                                           | ๒๖๘        |
| ๔                | ร้านขายของชำ                                       | ๓๐๓        |

| ๒. สถานบริการสาธารณะ |                                 |            |
|----------------------|---------------------------------|------------|
| ที่                  | รายการ                          | จำนวน/แห่ง |
| ๑                    | ตลาดสด                          |            |
|                      | - ตลาดสดเทศบาล                  | ๓          |
|                      | - ตลาดเอกชน                     | ๑๑         |
| ๒                    | สถานศึกษา                       |            |
|                      | - โรงเรียน                      | ๒๖         |
|                      | - วิทยาลัย                      | ๔          |
| ๓                    | วัด                             | ๔๗         |
| ๔                    | สุสาน/ฌาปนสถาน                  | ๔          |
| ๕                    | ศูนย์บริการสาธารณสุข            | ๓          |
| ๖                    | ศูนย์เด็กเล็ก                   | ๑๗         |
| ๗                    | ศูนย์บริการสาธารณสุขมูลฐานชุมชน | ๔๒         |

ที่มา: กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง(ข้อมูล ณ เดือน มกราคม ๒๕๖๒)

#### ๔.๒ อาชญากรรม

สถิติคดีอาญา ๔ กลุ่มเปรียบเทียบ ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๐-๒๕๖๑  
ของ สภ. เมืองลำปาง (ประชากร ๑๖๗,๕๐๓ คน)

| กลุ่ม<br>ที่ | ประเภทความผิด                              | ปี ๒๕๖๐ |     | ปี ๒๕๖๑ |     | เปรียบเทียบรับ<br>แจ้ง |        | จับ    |
|--------------|--------------------------------------------|---------|-----|---------|-----|------------------------|--------|--------|
|              |                                            | รับแจ้ง | จับ | รับแจ้ง | จับ | เพิ่ม/<br>ลด           | %      | %      |
| ๑            | คดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย<br>และเพศ |         |     |         |     |                        |        |        |
|              | ๑.๑ ฆ่าผู้อื่น(คดีอุกฉกรรจ์)               | -       | -   | -       | -   | -                      | -      | -      |
|              | ๑.๒ ทำร้ายผู้อื่นถึงแก่ความตาย             | -       | -   | ๓       | ๓   | ๓                      | ๐      | ๑๐๐    |
|              | ๑.๓ พยายามฆ่า                              | ๑       | -   | ๑       | ๑   | ๐                      | ๐      | ๑๐๐    |
|              | ๑.๔ ทำร้ายร่างกาย                          | ๙       | ๙   | ๗       | ๕   | -๒                     | -๒๒.๒๒ | ๗๑.๔๓  |
|              | ๑.๕ ข่มขืนกระทำชำเรา                       | ๘       | ๗   | -       | ๙   | -๘                     | -๑๐๐   |        |
|              | รวม                                        | ๑๘      | ๑๖  | ๑๑      | ๑๘  | -๗                     | -๓๘.๘๙ | ๑๖๓.๖๔ |

| กลุ่ม<br>ที่ | ประเภทความผิด                                 | ปี ๒๕๖๐   |           | ปี ๒๕๖๑   |           | เปรียบเทียบรับ<br>แจ้ง |               | จับ          |
|--------------|-----------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------------------|---------------|--------------|
|              |                                               | รับแจ้ง   | จับ       | รับแจ้ง   | จับ       | เพิ่ม/<br>ลด           | %             | %            |
| ๒            | <b>คดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สิน</b>           |           |           |           |           |                        |               |              |
|              | ๒.๑ ปล้นทรัพย์สิน (คดีอุกฉกรรจ์)              | -         | -         | -         | -         | -                      | -             | -            |
|              | ๒.๒ ชิงทรัพย์สิน                              | ๑         | ๑         | ๑         | ๑         | ๐                      | ๐             | ๐            |
|              | ๒.๓ วิ่งราวทรัพย์สิน                          | ๑         | ๑         | ๑         | ๑         | ๐                      | ๐             | ๐            |
|              | ๒.๔ ลักทรัพย์สิน                              |           |           |           |           |                        |               |              |
|              | - รถยนต์                                      | -         | -         | ๑         | ๑         | ๑                      | ๑๐๐           | ๑๐๐          |
|              | - รถจักรยานยนต์                               | ๒         | ๒         | ๓         | ๓         | ๑                      | ๕๐            | ๑๐๐          |
|              | - อื่นๆ                                       | ๓๐        | ๒๗        | ๓๕        | ๓๐        | ๕                      | ๑๖.๖๗         | ๘๕.๗๑        |
|              | ๒.๕ กรรโชกทรัพย์สิน                           | -         | -         | -         | -         | -                      | -             | -            |
|              | ๒.๖ ฉ้อโกง                                    | ๒๐        | ๓         | ๗         | ๑         | -๑๓                    | -๖๕           | ๑๔.๒๙        |
|              | ๒.๗ ยักยอกทรัพย์สิน                           | ๙         | ๒         | ๗         | ๒         | -๒                     | -๒๒.๒๒        | ๒๘.๕๗        |
|              | ๒.๘ ทำให้เสียทรัพย์สิน                        | ๑         | -         | ๒         | ๑         | ๑                      | ๑๐๐           | ๕๐           |
|              | ๒.๙ รับของโจร                                 | -         | -         | -         | -         | -                      | -             | -            |
|              | ๒.๑๐ วางเพลิง                                 | -         | -         | -         | -         | -                      | -             | -            |
|              | <b>รวม</b>                                    | <b>๖๔</b> | <b>๓๖</b> | <b>๕๗</b> | <b>๔๐</b> | <b>-๗</b>              | <b>-๑๐.๙๔</b> | <b>๗๐.๑๘</b> |
| ๓            | <b>ฐานความผิดพิเศษ</b>                        |           |           |           |           |                        |               |              |
|              | ๓.๑ พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปราม<br>การค้ามนุษย์  | ๖         | ๕         | -         | -         | -๖                     | -๑๐๐          |              |
|              | ๓.๒ พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก                        | ๑         | ๑         | ๑         | -         | ๐                      | ๐             | ๐            |
|              | ๓.๓ พ.ร.บ.ลิขสิทธิ์                           | ๓         | ๓         | ๙         | ๙         | ๖                      | ๒๐๐           | ๑๐๐          |
|              | ๓.๔ พ.ร.บ.สิทธิบัตร                           | -         | -         | -         | -         | -                      | -             | -            |
|              | ๓.๕ พ.ร.บ.เครื่องหมายการค้า                   | ๙         | ๙         | ๑         | ๑         | -๘                     | -๘๘.๘๙        | ๑๐๐          |
|              | ๓.๖ พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิด<br>เกี่ยวกับ |           |           |           |           |                        |               |              |
|              | คอมพิวเตอร์                                   | -         | -         | ๒         | ๒         | ๒                      | ๐             | ๑๐๐          |
|              | ๓.๗ ความผิดเกี่ยวกับบัตร                      |           |           |           |           |                        |               |              |
|              | อิเล็กทรอนิกส์                                | ๑         | -         | ๓         | ๓         | ๒                      | ๒๐๐           | ๑๐๐          |
|              | ๓.๘ พ.ร.บ.ป่าไม้                              | -         | -         | -         | -         | -                      | -             | -            |
|              | ๓.๙ พ.ร.บ.ป่าสงวนแห่งชาติ                     | -         | -         | ๑         | ๑         | ๑                      | ๐             | ๑๐๐          |
|              | ๓.๑๐ พ.ร.บ.อุทยานแห่งชาติ                     | -         | -         | -         | -         | -                      | -             | -            |
|              | ๓.๑๑ พ.ร.บ.สงวนและคุ้มครองสัตว์<br>ป่า        | -         | -         | -         | -         | -                      | -             | -            |

| กลุ่ม<br>ที่ | ประเภทความผิด                                        | ปี ๒๕๖๐ |     | ปี ๒๕๖๑ |     | เปรียบเทียบรับ<br>แจ้ง |        | จับ   |
|--------------|------------------------------------------------------|---------|-----|---------|-----|------------------------|--------|-------|
|              |                                                      | รับแจ้ง | จับ | รับแจ้ง | จับ | เพิ่ม/<br>ลด           | %      | %     |
|              | ๓.๑๒ พ.ร.บ.ส่งเสริมและรักษา<br>คุณภาพ<br>สิ่งแวดล้อม | -       | -   | -       | -   | -                      | -      | -     |
|              | ๓.๑๓ พ.ร.บ.เลื่อยโซ่ยนต์                             | ๕       | ๕   | -       | -   | -๕                     | -๑๐๐   | ๑๐๐   |
|              | ๓.๑๔ พ.ร.บ.การขุดดินและถมดิน                         | -       | -   | -       | -   | -                      | -      | -     |
|              | ๓.๑๕ พ.ร.บ.ศุลกากร                                   | ๓       | ๓   | -       | -   | -๓                     | -๑๐๐   | ๑๐๐   |
|              | ๓.๑๖ พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปราม<br>การ<br>ฟอกเงิน      |         |     |         |     |                        |        |       |
|              | ๓.๑๗ พ.ร.บ.ห้ามเรียกดอกเบี้ยเกิน<br>อัตรา            |         |     |         |     |                        |        |       |
|              | รวม                                                  | ๒๘      | ๒๖  | ๑๗      | ๑๖  | -๑๑                    | -๓๙.๒๙ | ๙๔.๑๒ |
|              | ๔ คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย                     |         |     |         |     |                        |        |       |
|              | ๔.๑ ยาเสพติด                                         |         |     |         |     |                        |        |       |
|              | - ผลิต/นำเข้า/ส่งออก                                 | -       | -   | ๒       | ๒   | ๒                      |        |       |
|              | - จำหน่าย/ครอบครองเพื่อหน่าย                         | ๑๒๐     | ๑๓๔ | ๘๓      | ๘๗  | -๓๗                    | -๓๐.๘๓ |       |
|              | - ครอบครอง                                           | ๖๗      | ๖๗  | ๖๐      | ๖๒  | -๗                     | -๑๐.๔๕ |       |
|              | - เสพยา                                              | ๗๔      | ๗๔  | ๑๒๙     | ๑๒๙ | ๕๕                     | ๗๔.๓๒  |       |
|              | ๔.๒ อาวุธปืนและวัตถุระเบิด                           |         |     |         |     |                        |        |       |
|              | - อาวุธปืนสงคราม                                     | -       | -   | -       | -   | -                      | -      |       |
|              | - อาวุธปืนธรรมดา                                     | ๑๙      | ๑๘  | ๙       | ๗   | -๑๐                    | -๕๒.๖๓ |       |
|              | - วัตถุระเบิด                                        | -       | -   | -       | -   | -                      | -      |       |
|              | ๔.๓ การพนัน                                          |         |     |         |     |                        |        |       |
|              | - สลากกินรวบ                                         | ๑       | ๑   | -       | -   | -๑                     | -๑๐๐   |       |
|              | - ทายผลฟุตบอลออนไลน์                                 | -       | -   | -       | -   | -                      | -      |       |
|              | - การพนันอื่นๆ                                       | ๑๐      | ๔๖  | ๘       | ๓๑  | -๒                     | -๒๐    |       |
|              | ๔.๔ ความผิดเกี่ยวกับวัตถุ สื่<br>สิ่งพิมพ์           | ๑       | ๑   | -       | -   | -๑                     | -๑๐๐   |       |
|              | ลามกอนาจาร                                           | ๘       | ๘   | ๕       | ๕   | -๓                     | -๓๗.๕๐ |       |
|              | ๔.๕ ความผิดเกี่ยวกับ พ.ร.บ.<br>คนเข้าเมือง           | -       | -   | ๑       | ๑   | ๑                      |        |       |
|              | ๔.๖ ความผิดเกี่ยวกับการป้องกัน                       |         |     |         |     |                        | -๑๐๐   |       |

| กลุ่ม<br>ที่ | ประเภทความผิด                                                                                                       | ปี ๒๕๖๐ |         | ปี ๒๕๖๑ |        | เปรียบเทียบรับ<br>แจ้ง |        | จับ |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|--------|------------------------|--------|-----|
|              |                                                                                                                     | รับแจ้ง | จับ     | รับแจ้ง | จับ    | เพิ่ม/<br>ลด           | %      | %   |
|              | และปราบปรามการค้าประเวณี<br>๔.๗ ความผิดเกี่ยวกับสถานบริการ<br>๔.๘ ความผิดเกี่ยวกับการควบคุม<br>เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ | ๑<br>๗  | ๑<br>๑๑ | -<br>๖  | -<br>๖ | -๑<br>-๑               | -๑๔.๒๙ |     |
|              | รวม                                                                                                                 | ๓๐๘     | ๓๖๑     | ๓๐๓     | ๓๓๐    | -๕                     | -๑.๖๒  |     |

(ข้อมูลจาก สภ. เมืองลำปาง พฤษภาคม ๒๕๖๒)

#### ๔.๔ ยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดถือเป็นปัญหาสำคัญลำดับต้นๆ ที่ทุกประเทศ ทุกหน่วยงาน และทุกหมู่บ้าน/ชุมชนจะต้องร่วมมือกันป้องกัน แก้ไข ปราบปราม และบำบัดฟื้นฟูผู้มีปัญหาสารเสพติด ให้กลับมาเป็นประชาชนที่มีคุณภาพ เพื่อที่จะทำให้ประเทศมีความมั่นคง ปลอดภัย ปราศจากอาชญากรรม ในปี ๒๕๖๑ ในเขตเทศบาลนครลำปางพบผู้ผลิต/ผู้ค้ายาเสพติด ๒๕ ราย ผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติด ๕๔ ราย คิดเป็นอัตราส่วนผู้เสพต่อจำนวนประชากร ๑.๑๖ และจากการประเมินสถานะชุมชนของเทศบาลนครลำปาง ทั้ง ๔๓ ชุมชน จาก ศพส.อ.เมืองลำปาง มีสถานะ ดังนี้

๑) มีสถานะชุมชนสีขาว : ก ไม่มีผู้ผลิต/ผู้ขายยาเสพติด และไม่มีผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติด มีจำนวน ๒๘ ชุมชน

๒) มีสถานะชุมชนสีเขียวย : ข ไม่มีผู้ผลิต/ผู้ขายยาเสพติด และมีผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติด ไม่เกิน ๓ คน ต่อ ประชากร ๑,๐๐๐ คน มีจำนวน ๑ ชุมชน

๓) มีสถานะชุมชนเหลือง : ค ไม่มีผู้ผลิต/ผู้ขายยาเสพติด และมีผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติด ๔ คน แต่ไม่เกิน ๕ คน ต่อ ประชากร ๑,๐๐๐ คน (ไม่มีชุมชนที่เข้าข่าย)

๔) มีสถานะชุมชนแดง : ง มีผู้ผลิต/ผู้ขาย ยาเสพติด หรือมีผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติดเกิน ๕ คน ขึ้นไป ต่อ ประชากร ๑,๐๐๐ คน มีจำนวน ๑๔ ชุมชน

ซึ่งเทศบาลนครลำปางมีแผนงานและโครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

#### ๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

ภารกิจในการให้การสงเคราะห์ประชาชนในเขตเทศบาลนครลำปาง มี ๓ ลักษณะ ดังนี้ คือ

##### ๑. การป้องกันปัญหา

โดยการสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนมีการรวมกลุ่มกัน เพื่อให้คำแนะนำปรึกษา และให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงเป็นอาสาสมัครในการเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาทางสังคม เช่น กลุ่มสตรีประจำชุมชน เครือข่ายสตรีเทศบาลนครลำปาง ชมรมผู้สูงอายุประจำชุมชน เครือข่ายผู้สูงอายุเทศบาลนครลำปาง อาสาสมัครสวัสดิการสังคม ชมรมคนพิการ เป็นต้น

##### ๒. การแก้ไขปัญา

โดยให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม อารมณ์ และจิตใจในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

- ให้คำแนะนำปรึกษา โดยนักสังคมสงเคราะห์ ที่กองสวัสดิการสังคม และทางโทรศัพท์

- ให้การช่วยเหลือในรูปของวัตถุ สิ่งของ และเงินสงเคราะห์ สำหรับผู้ประสบปัญหาทางด้านเศรษฐกิจและสังคม เช่น ทุนการศึกษา ทุนประกอบอาชีพ เครื่องอุปโภค บริโภค นมผง วัสดุก่อสร้าง เบี้ยยังชีพ เป็นต้น

- ประสานงานการให้ความช่วยเหลือกับหน่วยงานภาคีอื่น ๆ เช่น การส่งคนพิการเข้าสถานสงเคราะห์ การส่งผู้สูงอายุเข้าสถานสงเคราะห์ การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพสำหรับคนพิการ การขอรับเงินทุนประกอบอาชีพ การขอรับการช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ เป็นต้น

##### ๓. การฟื้นฟูและพัฒนาประชาชนผู้ด้อยโอกาส หรือประชาชนทั่วไป

- โดยการฝึกอาชีพกลุ่มเป้าหมายคุ้มครองสิทธิสตรี เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยเอดส์ สมาคมฉาบฉวยสงเคราะห์ ฯลฯ เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

ทั้งนี้ มีกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ คือ เด็ก เยาวชน คนว่างงาน กลุ่มผู้ป่วยเอดส์ กลุ่มคนพิการ กลุ่มผู้ประสบสาธารณภัย กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ประสบปัญหาสังคม กลุ่มผู้ประสบปัญหาครอบครัว กลุ่มสมาชิกฉาบฉวยสงเคราะห์ เป็นต้น

## ๕. ระบบบริการพื้นฐาน

### ๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

#### ทางรถยนต์

การเดินทางโดยรถยนต์จากกรุงเทพฯ ไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑ ถนนพหลโยธิน ระยะทางประมาณ ๖๐๒ กิโลเมตร มีรถโดยสารปรับอากาศที่ผ่านจังหวัดลำปาง ใช้เวลาเดินทางประมาณ ๗ ชั่วโมง ทางหลวงสายหลัก ได้แก่ ทางหลวงหมายเลข ๑ เชื่อมจังหวัดพะเยา - จังหวัดลำปาง - จังหวัดตาก และทางหลวงหมายเลข ๑๑ เชื่อมจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน - จังหวัดลำปาง - จังหวัดแพร่

สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดลำปาง (เทศบาลนครลำปาง) ได้รับการถ่ายโอนจากสำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง กรมการขนส่งทางบก ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๓ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๐ เนื้อที่ ๒ ไร่ ๓ งาน ๙๘ ตารางวา มีอาคาร ๒ ชั้นจำนวน ๑ หลัง มีช่องจอดรถในสถานี ๑๖ ช่อง มีเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทางระหว่างจังหวัดและภายในจังหวัด จำนวน ๕๘ เส้นทาง เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

#### ทางรถไฟ

สถานีรถไฟนครลำปาง อยู่ในเส้นทางรถไฟสายเหนือตั้งอยู่ที่ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง บนพื้นที่ ๑๖๑ ไร่ ห่างจากสถานีกรุงเทพฯ ๖๔๒ กิโลเมตร สร้างขึ้นในปี พ.ศ. ๒๔๕๘ และเปิดใช้งานเมื่อครั้งรถไฟขบวนแรกเดินทางถึงจังหวัดลำปาง เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๔๕๙

#### ทางอากาศ

ท่าอากาศยานลำปาง ตั้งอยู่เลขที่ ๑๗๕ ถนนสนามบิน ๑ ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีพื้นที่ทั้งหมด ๕๐๙ ไร่ ๗๒ ตารางวา สายการบินที่ให้บริการ ได้แก่ บางกอกแอร์เวย์ และนกแอร์

### ๕.๒ การไฟฟ้า

ปัจจุบันในเขตเทศบาลนครลำปางมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน แต่ในส่วนของไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) ยังไม่สามารถดำเนินการครอบคลุมพื้นที่ได้ทั้งหมด เนื่องจากในบางพื้นที่ยังคงมีความต้องการให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างเพิ่มขึ้นในแต่ละปี เทศบาลอุดหนุนงบประมาณในการขยายเขตไฟฟ้าให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปาง เพื่อแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะซึ่งปัจจุบันเทศบาลนครลำปางมีไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) จำนวน ๘,๕๔๑ จุด (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒)

### ๕.๓ การประปา

จากการสำรวจข้อมูลการจ่ายน้ำในพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จากการประปาส่วนภูมิภาคสาขาลำปาง พบว่า จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา มีจำนวน ๒๐,๔๔๖ หลังคาเรือน (ข้อมูล ณ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘) น้ำประปาที่ผลิต ๒๖,๙๕๖ ลบ.ม./วัน แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา ๑ แห่ง (คลองชลประทานแม่วังฝั่งซ้าย) และแหล่งน้ำดิบสำรอง ๑ แห่ง (แม่น้ำวัง)

### ๕.๔ โทรศัพท์

ในเขตเทศบาลนครลำปางมีสำนักงานให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำนวน ๑ แห่ง คือ บริษัท ทีโอที จำกัด มหาชน ส่วนบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ AIS True Dtac My และ บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด มหาชน

### ๕.๕ ไปรษณีย์

ในเขตเทศบาลนครลำปางมีที่ทำการไปรษณีย์ให้บริการแก่ประชาชน จำนวน ๓ แห่ง ดังนี้

- ที่ทำการไปรษณีย์ลำปาง ที่ตั้ง ๗๙ ถ. ทิพย์ช้าง ต. หัวเวียง อ. เมือง จ. ลำปาง ๕๒๐๐๐
- ที่ทำการไปรษณีย์แม่วัง ที่ตั้ง ๑๑/๑๖ ถ.ท่าครวน้อย ต.สบตุ๋ย อ.เมือง จ.ลำปาง ๕๒๑๐๐
- ที่ทำการไปรษณีย์สบตุ๋ยที่ตั้ง ๘๑ ถ.สุเรนทร์ ต.สบตุ๋ย อ.เมือง จ.ลำปาง ๕๒๑๐๐

## ๖. ระบบเศรษฐกิจ

### ๖.๑ การบริการ

ธุรกิจบริการในเขตเทศบาลนครลำปางมีการขยายตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประชาชนสนใจประกอบธุรกิจบริการมากขึ้นมีการสร้างอาคารที่พัก หอพัก คอนโดมิเนียม เพิ่มขึ้น เปิดร้านให้บริการหลากหลายสาขา ตามความรู้ความสามารถของแต่ละคน เช่น บริการสอนพิเศษ-กวดวิชา บริการเสริมสวย – นวดแผนไทย สปาบริการขนส่งสินค้า-อาหาร บริการซัก อบ รีด บริการล้างรถ - ซ่อมรถ บริการห้องออกกำลังกาย บริการจัดงานจัดกิจกรรม ฯลฯ

### ๖.๒ การท่องเที่ยว

ลำปางเป็นจังหวัดเดียวในประเทศไทยที่ยังมีรถม้าเป็นยานพาหนะที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ได้นั่งรถม้าชมสถานที่สำคัญ ๆ ทางประวัติศาสตร์ของเมืองลำปาง

สถานี่จอดรถม้า มีจำนวน ๕ แห่ง ได้แก่

๑. ข้างศาลากลางหลังเก่า
๒. หน้าโรงแรมลำปางเวียงทอง
๓. บริเวณหน้าโรงแรมทิพย์ช้าง (เก่า)
๔. หน้าโรงเรียนเทศบาล ๔
๕. บริเวณสุสานไตรลักษณ์ (หลวงพ่อกษมเขมโก)

นอกจากนี้ สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของเมืองลำปางที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ มีดังต่อไปนี้

๑. ถนนคนเดินกาดกองต้า
๒. ถนนคนเดินถนนสายวัฒนธรรม
๓. ศาลเจ้าพ่อหลักเมือง ตั้งอยู่บริเวณหน้าศาลากลางเก่าจังหวัดลำปาง ด้านตะวันตกเฉียงใต้
๔. วัดพระแก้วดอนเต้าสุชาดาราม
๕. วัดศรีชุม
๖. วัดศรีรองเมือง
๗. วัดป่าฝาง
๘. วัดไชยมงคล
๙. สำนักปฏิบัติธรรมหลวงพ่อกษม เขมโก
๑๐. วัดปงสนุก
๑๑. บ้านแสนรัก
๑๒. กำแพงเมืองประตุม้า (ม้า)
๑๓. พิพิธภัณฑ์ป่าไม้เขตลำปาง (บ้านร้อยปี)
๑๔. สะพานรัษฎาภิเศก
๑๕. บ้านปองนก
๑๖. พิพิธภัณฑ์ “หอปุมละกอน”
๑๗. พิพิธภัณฑ์เชรามิกธนบดี
๑๘. พิพิธภัณฑ์เมืองลำปาง “มิวเซียมลำปาง”

### ๖.๓ อุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมในเขตเทศบาลนครลำปาง ส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมขนาดย่อมเช่น โรงงานเซรามิก โรงงานทำเส้นก๋วยเตี๋ยว โรงงานทำแป้งมัน แป้งข้าวเจ้า โรงงานทำขนม – แปรรูปอาหาร โรงงานผลิตน้ำดื่ม-น้ำแข็ง แต่ที่ขึ้นชื่อของจังหวัดลำปางคือ เซรามิกซึ่งได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์จนเป็นสินค้าส่งออกอีกอย่างหนึ่งของประเทศไทย

### ๖.๔ การพาณิชย์ และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์ การค้าส่งและค้าปลีกยังคงเติบโตอย่างสม่ำเสมอ อันเนื่องมาจากการส่งเสริมของ ทางราชการมีมากขึ้น ส่วนการพึ่งพิงสาขาการเกษตรมีน้อยมาก เนื่องจากมีพื้นที่ทำการเกษตรน้อย

ศูนย์กลางทางการค้าและบริการในเขตเทศบาลนครลำปางคือ บริเวณตำบลสบตุ๋ย และตำบลพระบาทเป็นย่านธุรกิจประเภทค้าส่ง สินค้าการเกษตร ของใช้เบ็ดเตล็ด และวัสดุก่อสร้างอีกบริเวณ คือ ตำบลสวนดอก และตำบลหัวเวียง เป็นย่านการค้าปลีกใหญ่ของจังหวัด สินค้ามีทั้งของใช้เบ็ดเตล็ด ตลาดสด ตลาดเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม รวมทั้งห้างสรรพสินค้า โรงแรม สถานบันเทิง

ธนาคาร เป็นย่านการค้าที่มีการขยายตัวค่อนข้างสูง และมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาพื้นที่ในอนาคต

ประชากรส่วนใหญ่มีลักษณะการกระจายตัวอยู่ในเขตเทศบาล ลักษณะของชุมชนในเขตเทศบาลนครลำปาง เกาะกลุ่มตามแนวริมฝั่งแม่น้ำวัง และเกาะกลุ่มหนาแน่น ใน ๔ บริเวณได้แก่

๑. บริเวณภายในแนวคูเมืองฝั่งทิศใต้ เป็นย่านธุรกิจการค้าหลักของชุมชน
๒. บริเวณหน้าสถานีรถไฟนครลำปาง เป็นย่านพาณิชยกรรมและที่อยู่อาศัย
๓. บริเวณฝั่งทิศเหนือของแม่น้ำวังภายในคูเมืองบริเวณถนนปงสนุกและถนนรัชฎาเป็นเขตที่พักอาศัย

๔. ในเขตตำบลชมพูเป็นแหล่งอุตสาหกรรมเซรามิก และเป็นเขตที่พักอาศัย

นอกจากนี้เทศบาลนครลำปางมีแนวคิดในการจัดโซนเมือง ออกเป็น ๓ โซน ประกอบด้วย ๑) ย่านเมืองเก่า ๒) ย่านเศรษฐกิจเก่า ๓) ย่านเศรษฐกิจใหม่ การแบ่งโซนจะทำให้การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเมือง หรือทิศทางการพัฒนาเมืองมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

๑. ย่านเมืองเก่า คือพื้นที่ในตำบลเวียงเหนือ ซึ่งบริเวณนี้มีอาคาร บ้านเรือนวัฒนธรรม ท้องถิ่น และวิถีชีวิตของคนในพื้นที่ ยังเป็นแบบดั้งเดิม การสัญจรไปมา ไม่คับคั่งเท่ากับย่านอื่น ๆ ร้านค้าต่าง ๆ มีขนาดเล็ก

๒. ย่านเศรษฐกิจเก่า คือ พื้นที่ในตำบลหัวเวียง ตำบลสบตุ๋ย ตำบลสวนดอก ซึ่งมีการลงทุนค้าขายโดยคนพื้นถิ่น มีเชื้อชาติดั้งเดิม เช่น เชื้อสายจีน บริเวณกาดกองต้า เป็นต้น ร้านค้ามีขนาดเล็ก เนื่องจากมีพื้นที่จำกัด ซึ่งไม่สามารถขยายพื้นที่ออกไปได้ หรือปลูกสิ่งก่อสร้างขนาดใหญ่ได้ไม่มากนัก

๓. ย่านเศรษฐกิจใหม่ คือพื้นที่ในตำบลชมพู ตำบลพิชัย ตำบลพระบาทซึ่งบริเวณนี้มีถนนซูเปอร์ไฮเวย์ การคมนาคมขนส่งจึงสะดวก และบริเวณฝั่งขวายังมีพื้นที่โล่งอยู่จำนวนมาก และเป็นที่ดินแปลงใหญ่ มีการลงทุนขนาดใหญ่อย่างต่อเนื่อง มีห้างสรรพสินค้าขนาดใหญ่เกิดขึ้นบริเวณนี้เป็นจำนวนมาก เช่น ห้างบิ๊กซี เซ็นทรัล โฮมโปร โลตัส แม็คโคร ไทวัสดุ เป็นต้น

## ๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### ๗.๑ การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ส่วนศาสนาคริสต์ อิสลาม และศาสนาอื่น ๆ มีจำนวนไม่มาก ศาสนสถานในเขตเทศบาลนครลำปาง แยกเป็น

- |                  |              |
|------------------|--------------|
| ● วัด            | จำนวน ๔๗ วัด |
| ● คริสตจักร      | จำนวน ๗ แห่ง |
| ● สุเหร่า/มัสยิด | จำนวน ๑ แห่ง |
| ● วัดซิกข์       | จำนวน ๑ แห่ง |

### ๗.๒ ประเพณีและงานประจำปี

- งานเฉลิมฉลองปีใหม่ เดือนมกราคม
- พิธีบวงสรวงเจ้าพระยาสุรสีห์ไชยสงคราม (พ่อเจ้าทิพย์ช้าง) เดือนกุมภาพันธ์
- งานรำลึกประวัติศาสตร์สะพานรัษฎาภิเศก เดือนมีนาคม
- งานวันรถไฟรถม้าลำปาง เดือนเมษายน
- งานปีใหม่เมืองลำปาง (สงกรานต์) เดือนเมษายน
- งานพิธีบวงสรวงเจ้าพ่อหลักเมืองและพิธีสืบชะตาเมือง เดือนพฤษภาคม
- งานประเพณีแห่เทียนพรรษา เดือนกรกฎาคม
- งานประเพณีล่องสะเปา (ลอยกระทง) เดือนพฤศจิกายน
- งานบุญตามรอยศรัทธาไหว้สาอริยสงฆ์เจ้าหลวงพ่อเกษมเขมโก เดือนพฤศจิกายน

### ๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ในเขตเทศบาลนครลำปางมีประชาชนนำภูมิปัญญา เช่น การทำหม้อจำลอง การทำหมอนหก และงานทางด้านศิลปวัฒนธรรมล้านนา คือ การทำโคมศรีล้านนา การตอกลายกระดาษ การตัดตุ๊ก (ธง) ส่วนภาษาถิ่น จะเป็นการใช้ภาษาคำเมืองภาคเหนือทั่วไป

### ๗.๔ สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

เทศบาลนครลำปางได้ส่งเสริมการจำหน่ายสินค้าท้องถิ่น โดยการจัดตั้งศูนย์สาธิตการตลาด เพื่อจำหน่ายสินค้าของกลุ่มอาชีพที่เทศบาลนครลำปางได้ดำเนินการฝึกอบรมให้ โดยได้นำผลิตภัณฑ์ที่ได้จัดทำมาจำหน่ายที่ศูนย์สาธิตการตลาดหน้าโรงเรียนเทศบาล ๔ และนำไปจำหน่ายยังร้านค้าชุมชน เช่น ร้านค้าชุมชนบริเวณวัดพระแก้วดอนเต้า ผลิตภัณฑ์ชุมชนในเขตเทศบาลนครลำปางได้แก่

| ชุมชน                | ผลิตภัณฑ์ชุมชน                                       |
|----------------------|------------------------------------------------------|
| ๑. แจ่งหัวริน        | ผลิตภัณฑ์จากลูกปัด ,ผลิตภัณฑ์จากคริสตัล              |
| ๒. สิงห์ชัย          | ตะกร้าและกระเป๋จากเส้นพลาสติก , การทำดินผสมพร้อมปลูก |
| ๓. ช่างแต้ม          | ตะกร้าจากเส้นพลาสติก                                 |
| ๔. ศรีบุญเรือง       | เหรียญโปรยทาน ,ดอกไม้จันทน์                          |
| ๕. ปงสนุก            | ตัดเย็บเสื้อผ้าและกระเป๋า ,บายศรีจากผ้า              |
| ๖. ป่าขาม ๒          | โคมยี่เป็ง , โคมล้านนา                               |
| ๗. กองต้าใต้         | โคมศรีล้านนา , ตุ๊กล้านนา                            |
| ๘. ท่ามะโอ           | ผลิตภัณฑ์จากสมุนไพร                                  |
| ๙. หัวเวียง          | สวนผักปลอดสารพิษชุมชนเมือง                           |
| ๑๐. นาก่วมเหนือ      | การแปรรูปผลิตภัณฑ์จากเนื้อหมู ,รถม้าจำลอง            |
| ๑๑. ตรอกโรงไฟฟ้าเก่า | หมอนหม้อ/หมอนมัดใบตอง                                |
| ๑๒. กำแพงเมือง       | รถม้าจำลอง                                           |
| ๑๓. โรงเรียนเทศบาล ๔ | หมอนหก                                               |

การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน เป็นการสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวได้อีกทางหนึ่ง เนื่องจากผลิตภัณฑ์ชุมชนมีความหลากหลาย และสินค้าบางชนิดมาจากภูมิปัญญาท้องถิ่น ทั้งนี้ ในปัจจุบันเทศบาลนครลำปาง มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเพิ่มมากขึ้นการจำหน่ายสินค้าของชุมชนจึงเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมการท่องเที่ยวด้วย

#### ๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

เทศบาลนครลำปางมีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ คือ แม่น้ำวัง ซึ่งเป็นลุ่มน้ำวัง ในลำดับที่ ๗ จากจำนวนลุ่มน้ำทั้งหมด ๒๕ ลุ่มน้ำ(ที่มา : สำนักงาน ลุ่มน้ำวัง) น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภคส่วนใหญ่เป็นน้ำที่ผ่านกระบวนการของระบบประปา มาจากแหล่งน้ำคลองชลประทานฝั่งซ้ายลุ่มแม่น้ำวัง ส่วนทรัพยากรธรรมชาติป่าไม้และภูเขาไม่มี เนื่องจากเทศบาลนครลำปางอยู่ในพื้นที่เขตเมืองเป็นส่วนใหญ่

ปัญหาระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ ๆ ได้แก่ ปัญหาแม่น้ำวังเน่าเสีย มีกลิ่นเหม็น เนื่องจากระบบรวบรวมน้ำเสียยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดในเขตเทศบาลนครลำปาง และเกิดภาวะน้ำตื้นเขิน นอกจากนี้ยังไม่มีระบบการเก็บรวบรวมและกำจัดของเสียจากบ้านเรือน เพื่อนำไปกำจัดได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

#### ๙. โครงสร้างพื้นฐานและสวนสาธารณะ

##### ■ พื้นที่ในเขตเทศบาลนครลำปาง มีการแบ่งประเภทของถนนได้ดังนี้

๑. ถนนลูกรัง ๓๗ สายทาง ความยาวรวมทั้งหมด ๗.๘๗๒ กิโลเมตร
๒. ถนนลาดยาง ๒๖๙ สายทาง ความยาวรวมทั้งหมด ๑๑๗.๒๙๖ กิโลเมตร
๓. ถนนคอนกรีต ๒๘๗ สายทาง ความยาวรวมทั้งหมด ๙๙.๑๘๑ กิโลเมตร
๔. ระบบระบายน้ำในเส้นทาง จำนวน ๕๒๘ สายทาง

##### ■ สวนสาธารณะเทศบาลนครลำปาง มีดังนี้

๑. สวนสาธารณะเขลางค์นคร บริเวณถนนวังขวา มีพื้นที่ ๓๔ ไร่ ๑ งาน ๗๒ ตารางวา
๒. สวนเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดลำปาง (สวนหลวง ร. ๙) บริเวณถนนศิรินาวัน มีพื้นที่ ๖ ไร่ ๓ งาน ๔๒.๓ ตารางวา
๓. สวนเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว พระชนมพรรษา ๘๐ พรรษา (พ่อเจ้าทิพย์ช้าง) บริเวณถนนซูเปอร์ไฮเวย์ลำปาง –จาวมีพื้นที่ ๖ ไร่
๔. สวนสาธารณะเวียงละกอน (สนามกีฬาเทศบาลนครลำปาง) บริเวณ ถนนสุขสวัสดิ์ ๑ มีพื้นที่ ๔๘ ไร่ ๓ งาน ๔๖ ตารางวา
๕. สวนสาธารณะห้าแยกหอนาฬิกา บริเวณถนนฉัตรไชย – รอบเวียงมีพื้นที่ ๔ ไร่ ๓๕ ตารางวา
๖. ฝายน้ำแม่วังเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดลำปาง (สวนสาธารณะเขื่อนยาง) บริเวณ ถนนเลียบบแม่น้ำวัง ต.สบตุ๋ยมีพื้นที่ ๕๐ ไร่

๗. สวนสาธารณะประตูเวียง บริเวณถนนวังโค้ง มีพื้นที่ ๓ไร่ ๓ งาน ๘๓ ตารางวา

๘. สวนสาธารณะสุชาดารามบริเวณถนนสุชาดา มีพื้นที่ ๔ ไร่ ๒ งาน ๑๕ ตารางวา

### ๑๐. โครงสร้างรายได้ของเทศบาลนครลำปาง

| ประเภทรายได้                                                       | ปี ๒๕๕๗        | ปี ๒๕๕๘        | ปี ๒๕๕๙        | ปี ๒๕๖๐        | ปี ๒๕๖๑        |
|--------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| ๑. รายได้ที่จัดเก็บเอง (บาท)                                       | ๑๐๙,๒๓๘,๓๒๓.๑๐ | ๑๑๒,๙๖๕,๖๓๙.๕๒ | ๑๒๐,๙๙๑,๗๕๒.๔๒ | ๑๑๙,๙๓๒,๔๗๕.๘๖ | ๑๒๖,๗๖๑,๕๖๗.๙๐ |
| อัตราค่าเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)                                       | -๑๕.๐๗         | ๓.๔๑           | ๗.๑๐           | -๐.๘๘          | ๕.๖๙           |
| สัดส่วนต่อรายได้ทั้งหมด (ร้อยละ)                                   | ๑๖.๒๑          | ๑๕.๗๘          | ๑๗.๓๘          | ๑๖.๗๕          | ๑๖.๓๔          |
| ๒. รายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วจัดสรรให้องค์ปกครองส่วนท้องถิ่น (บาท) | ๒๖๒,๙๔๐,๐๒๐.๑๕ | ๒๖๗,๘๙๒,๐๑๐.๘๕ | ๒๖๕,๑๖๐,๙๘๒.๓๓ | ๒๗๓,๘๐๐,๕๑๒.๖๓ | ๒๙๐,๕๙๑,๓๔๕.๓๗ |
| อัตราค่าเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)                                       | -๑.๑๗          | ๑.๘๘           | -๑.๐๒          | ๓.๒๖           | ๖.๑๓           |
| สัดส่วนต่อรายได้ทั้งหมด (ร้อยละ)                                   | ๓๙.๐๑          | ๓๗.๔๓          | ๓๘.๐๙          | ๓๘.๒๕          | ๓๗.๔๖          |
| ๓. รายได้ที่รัฐบาลอุดหนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (บาท)         | ๓๐๑,๗๙๕,๐๓๗.๐๘ | ๓๓๔,๘๘๕,๖๒๙.๙๙ | ๓๑๐,๐๓๗,๘๙๑.๒๙ | ๓๒๒,๑๓๕,๔๔๑.๓๒ | ๓๕๘,๔๑๕,๗๘๐.๕๑ |
| อัตราค่าเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)                                       | ๒.๘๓           | ๑๐.๙๖          | -๗.๔๒          | ๓.๙๐           | ๑๑.๒๖          |
| สัดส่วนต่อรายได้ทั้งหมด (ร้อยละ)                                   | ๔๔.๗๘          | ๔๖.๗๙          | ๔๔.๕๓          | ๔๕.๐๐          | ๔๖.๒๐          |
| รวมรายได้ทั้งหมด (บาท)                                             | ๖๗๓,๙๗๓,๓๘๐.๓๓ | ๗๑๕,๗๔๓,๒๘๐.๓๖ | ๖๙๖,๑๙๐,๖๒๖.๐๔ | ๗๑๕,๘๖๘,๔๒๙.๘๑ | ๗๗๕,๗๖๘,๖๙๓.๗๘ |
| อัตราค่าเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)                                       | -๒.๐๖          | ๖.๒๐           | -๒.๗๓          | ๒.๘๓           | ๘.๓๗           |

## ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**จักรแก้ว นามเมือง (๒๕๖๐)** ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และมีวัตถุประสงค์ย่อย เพื่อประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชน ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการงานขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม จำนวน ๕๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) มี ๒ ลักษณะ และแบบแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ แบบประเมินได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ ท่าน และนำไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบัค ได้ค่าความ เชื่อมั่น ๐.๘๕ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีหาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เทียบเกณฑ์การประเมินกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

จากผลการประเมินพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๔) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๕)
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๖.๕)
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๘.๒)
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๘.๒)

**ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕)** ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน ๑๘๔ คน เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(Standard Deviation) ส่วนการ ทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง ๒ กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพวนทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพวนทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพวนทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

**วรุณี เชาวน์สุขุม และคณะ (๒๕๕๙)** ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี การศึกษาค้นคว้ามี วัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ๒) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน ๔ งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ๓) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในด้านบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน ๒,๐๐๐ ราย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๙ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน และค่าแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

๑. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง ๔ งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง ๔ งาน เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ งานเชิงรุกด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน

๓. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน

**วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (๒๕๖๐)** ศึกษาเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยการทํารายการครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ๒) เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ๓) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบึงยี่โถ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ(Percentage), ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ), และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย พบว่า (๑) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๒.๐๐ มีอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๒๒.๐๐ จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช./ปวส. ร้อยละ ๓๘.๘๐ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๒๑.๐๐ มีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท ร้อยละ ๒๘.๐๐ โดยกลุ่มประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง ร้อย ละ ๓๒.๐๐ (๒) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานีในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x}=๔.๕๙$  ,S.D.= .๕๐๑) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{x}=๔.๖๓$  ,S.D.= .๔๙๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ รองลงมาคือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=๔.๖๓$  ,S.D.= .๔๘๒) คิด เป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=๔.๕๔$  ,S.D.= .๕๑๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ และด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{x}=๔.๕๖$  ,S.D.= .๕๑๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ พบว่าความพึงพอใจในงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสหพรงานศูนย์ การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุบ้านฟ้ารังสิต งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบึงยี่โถ ศูนย์ ๔ (หมู่บ้านอยู่เจริญ ๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

**สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (๒๕๕๙)** ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จันทบุรี โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้ บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จันทบุรีในงานบริการ ๔ งาน คือ ๑) งานบริการกองคลัง ๒) งานบริการกองช่าง ๓) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ ๔) งานบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของแต่ละงานใน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้ บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้รับบริการในงานทั้ง ๔ งาน จำนวน ๑,๐๖๗ คน เครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

๑. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง ๔ งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๒. งานบริการกองคลัง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๘๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๓. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๔. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

๕. งานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐ หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

**สุนารี แสนพยุห์ (๒๕๕๗)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทองอำเภโพนทองจังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน และ ๓) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เป็นคณะกรรมการ

หมู่บ้านในเขตตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน ๑๖๒ คนซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับจำนวน ๒๗ ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐. ๙๖ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' ) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประกอบการวิเคราะห์

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากหนึ่งด้าน และระดับปานกลางสี่ด้าน เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

๒. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ แต่ประชาชนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**สุนิช ศิลอ่อน (๒๕๓๘)** ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากในงานปกรอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

๑. งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ท่าทีและมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๒.งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการและท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

**เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และ อารดา ลิขิตวิวัฒน์ (๒๕๕๗)** ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน ๒,๗๕๗ครัวเรือน ใช้วิธีกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน ๓๕๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การทดสอบค่าที

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ( $3.60 \pm 0.60$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $3.71 \pm 0.52$ ) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $3.64 \pm 0.51$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $3.55 \pm 0.49$ ) ด้านสาธารณสุข ( $3.58 \pm 0.52$ ) ด้านสังคม/สวัสดิการ ( $3.74 \pm 0.52$ ) และด้านการศึกษา ( $3.74 \pm 0.51$ ) และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือ โครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ( $3.00 \pm 0.71$ ) และนอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

**อัจฉรีย์ พิมพ์มูล และกันยัสินี จาญพจน์ (๒๕๕๙)** ทำการศึกษาเรื่อง สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๙ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำวจความพึงพอใจของผู้รับบริการใน ๔ ภารกิจงาน ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (งานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจคนพิการ) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) งานด้านสาธารณสุข (งานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจประชาชน) งานอื่นๆ (งานชลประทานระบบท่อ) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้รับบริการงานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจคนพิการ จำนวน ๓๓๓ คน ผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๒๔๔ คน ผู้รับบริการงานโครงการ อบจ. ห่วงใยใส่ใจประชาชน จำนวน ๔๐๐ คน และผู้รับบริการงานชลประทานระบบท่อ จำนวน ๔๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ จำแนกเป็นรายได้ ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง ๔ ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๘ รองลงมาคือด้านงานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ และงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ ตามลำดับ

**อมรรัตน์ บุญญา (๒๕๕๗)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ศึกษาเรื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๕ ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, One-way ANOVA และ ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ภาพรวม ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูล ส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕

## บทที่ ๓

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### ๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัยคือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยทำการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research)

#### ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ประจําปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จำนวน ๕๑,๙๓๑ คน (ข้อมูล ณ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓)

ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวนกระบวนงานทั้งหมด ๒๐ กระบวนงาน แยกตามวิธีการศึกษากลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

๑) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน ๗ กระบวนงาน ดังแสดงในตารางที่ ๓ - ๑

ตารางที่ ๓ - ๑ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

| ที่ | กระบวนงานที่รับบริการ                                                                                            | จำนวน<br>กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ๑   | งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร                                                                                         | ๑๐๐                         |
| ๒   | งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง                                                           | ๑๐๐                         |
| ๓   | งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก                                                                   | ๑๐๐                         |
| ๔   | งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ | ๒๐๐                         |
| ๕   | งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า                                                      | ๑๐๐                         |
| ๖   | งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ                                                       | ๒๐๐                         |
| ๗   | งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน                                                              | ๑๐๐                         |

๒) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน ๑๓ กระบวนงาน ดังแสดงในตารางที่ ๓ - ๒

ตารางที่ ๓ - ๒ แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

| ที่ | กระบวนงานที่รับบริการ                                                    | จำนวน<br>กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|-----|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
| ๑   | งานบริการทะเบียนราษฎร                                                    | ๔๐๐                         |
| ๒   | งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน                                             | ๔๐๐                         |
| ๓   | งานบริการสถานีขนส่ง                                                      | ๘๐๐                         |
| ๔   | งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ๘๐๐                         |
| ๕   | งานชำระภาษี                                                              | ๑๕๐                         |
| ๖   | งานบริการสวัสดิการสังคม                                                  | ๒๐๐                         |
| ๗   | งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า                             | ๘๐๐                         |
| ๘   | งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน/ทางเท้า                       | ๘๐๐                         |
| ๙   | งานหาบเร่แผงลอย                                                          | ๘๐๐                         |
| ๑๐  | งานด้านสวนสาธารณะ                                                        | ๘๐๐                         |
| ๑๑  | งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)             | ๘๐๐                         |
| ๑๒  | งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การทำความสะอาดถนน (คนกวาด)              | ๘๐๐                         |
| ๑๓  | งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง                                           | ๘๐๐                         |

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย คือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติข้อมูลเอกสาร (Documentary data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน

### ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๒๐ กระบวนงาน ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

#### ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร
- ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตอนที่ ๓ เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในเรื่องจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ และสิ่งที่ควรปรับปรุงในการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง

### ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

๑. การใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
๒. การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูลตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์จะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis)

ระดับการแปลผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ต (Likert's scale) จะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับ คือ

| มาตราส่วน  | คะแนน |
|------------|-------|
| มากที่สุด  | ๕     |
| มาก        | ๔     |
| ปานกลาง    | ๓     |
| น้อย       | ๒     |
| น้อยที่สุด | ๑     |

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best. ๑๙๘๔, p.๘๒) ดังนี้

| คะแนน       | ระดับ      | ร้อยละ   |
|-------------|------------|----------|
| ๔.๕๐ – ๕.๐๐ | มากที่สุด  | ๙๐ – ๑๐๐ |
| ๓.๕๐ – ๔.๔๙ | มาก        | ๗๐ – ๘๙  |
| ๒.๕๐ – ๓.๔๙ | ปานกลาง    | ๕๐ – ๖๙  |
| ๑.๕๐ – ๒.๔๙ | น้อย       | ๓๐ – ๔๙  |
| ๑.๐๐ – ๑.๔๙ | น้อยที่สุด | ๐ – ๒๙   |

## บทที่ ๔

### ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการจำนวน ๒๐ กระบวนการ ได้แก่

๑. งานบริการทะเบียนราษฎร
๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน
๓. งานบริการสถานีขนส่ง
๔. งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. งานชำระภาษี
๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
๗. งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง
๘. งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก
๙. งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
๑๐. งานบริการสวัสดิการสังคม
๑๑. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า
๑๒. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ
๑๓. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ไฟฟ้า
๑๔. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ถนน / ทางเท้า
๑๕. งานหาบเร่แผงลอย
๑๖. งานด้านสวนสาธารณะ
๑๗. งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน
๑๘. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)
๑๙. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด)
๒๐. งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

ซึ่งได้นำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

## ๔.๑ งานบริการทะเบียนราษฎร

### ๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑

ตารางที่ ๔ - ๑ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๔๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๑๒๕   | ๓๑.๒๕  |
| หญิง                     | ๒๗๕   | ๖๘.๗๕  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๓     | ๐.๗๕   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๕๘    | ๑๔.๕๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๑๔๑   | ๓๕.๒๕  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๙๗    | ๒๔.๒๕  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๑๐๑   | ๒๕.๒๕  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๖๙    | ๑๗.๒๕  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๑๔๓   | ๓๕.๗๕  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๗๒    | ๑๘.๐๐  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๗๐    | ๑๗.๕๐  |
| ปริญญาตรี                | ๓๕    | ๘.๗๕   |
| ปริญญาโท                 | ๑๑    | ๒.๗๕   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๑๔๙   | ๓๗.๒๕  |
| ค้าขาย                   | ๙๒    | ๒๓.๐๐  |
| รับราชการ                | ๑๘    | ๔.๕๐   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๑๓    | ๓.๒๕   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๗๖    | ๑๙.๐๐  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๓๐    | ๗.๕๐   |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๒๒    | ๕.๕๐   |
| อื่น ๆ                   | ๐     | ๐.๐๐   |

#### ๔.๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎร ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

### ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>ทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง<br>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                                                                                    | ๔.๖๗      | ๐.๔๕ | มากที่สุด |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                                                                                          | ๔.๖๘      | ๐.๔๑ | มากที่สุด |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                                                               | ๔.๖๘      | ๐.๔๒ | มากที่สุด |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                                         | ๔.๖๙      | ๐.๔๔ | มากที่สุด |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร                                                                        | ๔.๖๘      | ๐.๔๓ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔ - ๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๔๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและ คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๑/ S.D. ๐.๔๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๕)

## ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>ทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ<br>ขั้นตอนการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| ๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา                                                                  | ๔.๖๙        | ๐.๔๑        | มากที่สุด        |
| ๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                | ๔.๖๓        | ๐.๔๗        | มากที่สุด        |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                 | ๔.๖๒        | ๐.๔๓        | มากที่สุด        |
| ๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                                   | ๔.๗๑        | ๐.๔๗        | มากที่สุด        |
| ๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล<br>แก่ผู้รับบริการ                                          | ๔.๖๕        | ๐.๕๐        | มากที่สุด        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                 | <b>๔.๖๖</b> | <b>๐.๔๖</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๔๑) ถัดมาคือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๐) และ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๓)

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| ๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ                                                            | ๔.๗๘        | ๐.๕๑        | มากที่สุด        |
| ๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                                              | ๔.๗๗        | ๐.๔๙        | มากที่สุด        |
| ๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ                                                    | ๔.๗๗        | ๐.๔๙        | มากที่สุด        |
| ๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)                                        | ๔.๗๑        | ๐.๕๑        | มากที่สุด        |
| ๕. มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร                                                            | ๔.๗๘        | ๐.๔๘        | มากที่สุด        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                          | <b>๔.๗๖</b> | <b>๐.๕๐</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๕๑/ S.D. ๐.๔๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๗๗ (S.D. ๐.๔๙/ S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎร น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๑)

## ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>ทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวม<br>ทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                          | ๔.๗๐      | ๐.๔๖ | มากที่สุด |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                         | ๔.๗๐      | ๐.๔๖ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔ - ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๔.๑.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง  
ต่อการให้บริการงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- บุคลากรให้บริการอย่างเป็นมิตร พุดสุภาพ
- ห้องที่ให้บริการเย็นสบาย มีที่นั่งเพียงพอ
- มีการให้บริการในวันหยุด

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อยังไม่เพียงพอ

## ๔.๒ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

### ๔.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๖

ตารางที่ ๔ - ๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๔๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๑๗๔   | ๔๓.๕๐  |
| หญิง                     | ๒๒๖   | ๕๖.๕๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๕๗    | ๑๔.๒๕  |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๘๓    | ๒๐.๗๕  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๑๑๗   | ๒๙.๒๕  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๘๒    | ๒๐.๕๐  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๖๑    | ๑๕.๒๕  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๘๘    | ๒๒.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๙๕    | ๒๓.๗๕  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๑๐๒   | ๒๕.๕๐  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๗๘    | ๑๙.๕๐  |
| ปริญญาตรี                | ๒๔    | ๖.๐๐   |
| ปริญญาโท                 | ๑๓    | ๓.๒๕   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๑๑๔   | ๒๘.๕๐  |
| ค้าขาย                   | ๘๓    | ๒๐.๗๕  |
| รับราชการ                | ๓๕    | ๘.๗๕   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๔๑    | ๑๐.๒๕  |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๕๕    | ๑๓.๗๕  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๒๘    | ๗.๐๐   |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๔๔    | ๑๑.๐๐  |
| อื่น ๆ                   | ๐     | ๐.๐๐   |

#### ๔.๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

### ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ  
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ<br>บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง<br>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                                                                               | ๔.๖๑      | ๐.๔๗ | มากที่สุด |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                                                                                     | ๔.๖๓      | ๐.๕๒ | มากที่สุด |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                                                          | ๔.๖๐      | ๐.๔๖ | มากที่สุด |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                                    | ๔.๖๖      | ๐.๔๘ | มากที่สุด |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร                                                                   | ๔.๖๑      | ๐.๔๘ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ  
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า  
อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็น  
ร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร  
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมา ได้แก่ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความ  
สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๒) ถัดมาคือ ข้อ ๑ ให้  
คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๗)  
ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแล  
เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๖)

## ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ  
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง<br>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| ๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา                                                                         | ๔.๖๒        | ๐.๕๓        | มากที่สุด        |
| ๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                       | ๔.๖๐        | ๐.๕๔        | มากที่สุด        |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                        | ๔.๖๑        | ๐.๔๙        | มากที่สุด        |
| ๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                                          | ๔.๕๙        | ๐.๔๖        | มากที่สุด        |
| ๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล<br>แก่ผู้รับบริการ                                                 | ๔.๖๒        | ๐.๕๑        | มากที่สุด        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                        | <b>๔.๖๐</b> | <b>๐.๕๑</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ  
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า  
อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็น  
ร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/  
ตรงตามกำหนดเวลา และข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่  
ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๓/ S.D. ๐.๕๑) รองลงมา  
ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑  
(S.D. ๐.๔๙) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความ  
พึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัว  
ประชาชนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนน  
ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๔๖)

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ  
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| ๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ                                                                          | ๔.๖๓        | ๐.๕๐        | มากที่สุด        |
| ๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                                                            | ๔.๕๙        | ๐.๕๓        | มากที่สุด        |
| ๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ                                                                  | ๔.๕๙        | ๐.๔๙        | มากที่สุด        |
| ๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/<br>เว็บไซต์)                                                  | ๔.๕๕        | ๐.๕๑        | มากที่สุด        |
| ๕. มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร                                                                          | ๔.๕๖        | ๐.๕๔        | มากที่สุด        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                        | <b>๔.๕๘</b> | <b>๐.๕๑</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ  
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก  
ที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐  
โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย  
คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด  
เป็นระเบียบ และ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความ  
พึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๓/ S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/  
วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๔) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชน  
มีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนน้อยที่สุด คือข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่  
หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๑)

## ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ  
 บัณฑิตประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>บัณฑิตประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง<br>ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                                  | ๔.๕๙      | ๐.๕๐ | มากที่สุด |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                 | ๔.๕๙      | ๐.๕๐ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ  
 บัณฑิตประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด  
 มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๔.๒.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง  
ต่อการให้บริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง  
จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก
- เต็มใจให้บริการ
- การให้บริการมีความรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน
- ห้องที่ให้บริการเย็นสบาย มีสื่อต่างๆบริการระหว่างรอรับบัตร

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

-

### ๔.๓ งานบริการสถานีนขนส่ง

#### ๔.๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๑๑

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๘๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๓๙๘   | ๔๙.๗๕  |
| หญิง                     | ๔๐๒   | ๕๐.๒๕  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๑๘๔   | ๒๓.๐๐  |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๑๙๐   | ๒๓.๗๕  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๒๕๔   | ๓๑.๗๕  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๑๑๐   | ๑๓.๗๕  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๖๒    | ๗.๗๕   |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๘๘    | ๑๑.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๑๔๘   | ๑๘.๕๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๒๒๖   | ๒๘.๒๕  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๑๖๘   | ๒๑.๐๐  |
| ปริญญาตรี                | ๒๔๘   | ๓๑.๐๐  |
| ปริญญาโท                 | ๗๘    | ๙.๗๕   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๒๒๖   | ๒๘.๒๕  |
| ค้าขาย                   | ๖๘    | ๘.๕๐   |
| รับราชการ                | ๑๐๔   | ๑๓.๐๐  |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๘     | ๑.๐๐   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๙๖    | ๑๒.๐๐  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๔๖    | ๕.๗๕   |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๑๖๔   | ๒๐.๕๐  |
| อื่น ๆ                   | ๘๘    | ๑๑.๐๐  |

#### ๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานบริการสถานีขนส่ง ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานบริการสถานีขนส่ง  
ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง  
มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐  
โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ  
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๒) ด้านการเดินทาง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

### ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>สถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของ<br>เจ้าหน้าที่และบุคลากร | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                                                                                   | ๔.๓๘        | ๐.๕๐        | มาก        |
| ๒. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ                                                                                    | ๔.๔๗        | ๐.๕๗        | มาก        |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                                                              | ๔.๔๒        | ๐.๕๕        | มาก        |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                                        | ๔.๓๔        | ๐.๕๖        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร</b>                                                                | <b>๔.๔๐</b> | <b>๐.๕๕</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๖)

## ๒) ด้านการเดินทาง

ตารางที่ ๔ – ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านการเดินทาง

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>สถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านการเดินทาง | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีข้อมูลการเดินทางให้เห็นชัดเจน                                                          | ๔.๒๘        | ๐.๔๙        | มาก        |
| ๒. จุดขายตั๋วโดยสารมีป้ายบอกข้อความชัดเจน                                                   | ๔.๓๘        | ๐.๕๐        | มาก        |
| ๓. การจัดช่องรถเป็นระบบระเบียบดี                                                            | ๔.๔๑        | ๐.๕๑        | มาก        |
| ๔. ช่องจอดรถมีป้ายบอกทางชัดเจน ง่าย                                                         | ๔.๓๐        | ๐.๕๐        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านการเดินทาง</b>                                                            | <b>๔.๓๔</b> | <b>๐.๕๐</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ – ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านการเดินทาง พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ ๓ การจัดช่องรถเป็นระบบระเบียบดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๑) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ จุดขายตั๋วโดยสารมีป้ายบอกข้อความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อ ๔ ช่องจอดรถมีป้ายบอกทางชัดเจน ง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีข้อมูลการเดินทางให้เห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๔๙)

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>สถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. มีเก้าอี้เพียงพอสำหรับให้บริการ                                                                  | ๔.๓๔      | ๐.๔๙ | มาก   |
| ๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่างเพียงพอ                                              | ๔.๒๑      | ๐.๔๖ | มาก   |
| ๓. ห้องน้ำสะอาด น้ำในห้องน้ำมีเพียงพอ ไฟฟ้าในห้องน้ำ<br>สว่างดี                                     | ๔.๐๘      | ๐.๔๕ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                   | ๔.๒๑      | ๐.๔๖ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ – ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีเก้าอี้เพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๔๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ห้องน้ำสะอาด น้ำในห้องน้ำมีเพียงพอ ไฟฟ้าในห้องน้ำสว่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๔๕)

## ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>สถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                    | ๔.๓๒      | ๐.๕๐ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                   | ๔.๓๒      | ๐.๕๐ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ – ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๔.๓.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง  
ต่อการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำเพื่อเกิดความสะดวกในการใช้บริการ
- เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อยต่อการให้บริการ

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ควรมีการปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ
- ควรมีการเพิ่มเติมห้องน้ำจากชั้น ๒ ลงมาไว้ชั้น ๑ เพื่อให้ประชาชน เด็กและผู้สูงอายุเกิดความสะดวกในการใช้บริการ
- ควรเพิ่มจำนวนที่นั่งให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ
- ควรปรับปรุงสถานีให้มีความสะอาดใหม่ จะได้นำเข้ามาใช้บริการ
- ควรปรับปรุงสถานที่ให้ทันสมัย และมีอากาศถ่ายเท
- ควรขยายที่จอดรถของผู้มาใช้บริการ

## ๔.๔ งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

### ๔.๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑๖

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๘๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๔๖๕   | ๕๘.๑๐  |
| หญิง                     | ๓๓๕   | ๔๑.๙๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๑๗    | ๒.๑๐   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๗๓    | ๙.๑๐   |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๒๓๒   | ๒๙.๐๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๒๖๘   | ๓๓.๖๐  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๒๑๐   | ๒๖.๒๐  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๙๘    | ๑๒.๒๕  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๒๒๗   | ๒๘.๔๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๑๑๘   | ๑๔.๗๕  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๒๒๐   | ๒๗.๕๐  |
| ปริญญาตรี                | ๑๓๗   | ๑๗.๑๐  |
| ปริญญาโท                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๑๘๗   | ๒๓.๔๐  |
| ค้าขาย                   | ๑๙๐   | ๒๓.๗๕  |
| รับราชการ                | ๒๖    | ๓.๒๕   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๙๘    | ๑๒.๒๕  |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๑๑๘   | ๑๔.๗๕  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๑๒๕   | ๑๕.๖๐  |

| ข้อมูลทั่วไป      | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|-------|--------|
| ๔. อาชีพ (ต่อ)    |       |        |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๕๖    | ๗.๐๐   |
| อื่น ๆ            | ๐     | ๐.๐๐   |

**๔.๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐

### ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                                                                                                                               | ๔.๐๗        | ๐.๕๑        | มาก        |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                                                                                                                                     | ๓.๙๕        | ๐.๕๔        | มาก        |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                                                                                                          | ๔.๐๔        | ๐.๔๙        | มาก        |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                                                                                    | ๓.๘๘        | ๐.๔๖        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร</b>                                                                                                            | <b>๓.๙๙</b> | <b>๐.๕๐</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๙ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๑) รองลงมาได้แก่ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๔๖)

## ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                            | ๓.๘๙        | ๐.๕๕        | มาก        |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                             | ๓.๙๗        | ๐.๔๑        | มาก        |
| ๓. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาด้านสาธารณภัยได้ทันเวลา                                                                                                | ๔.๐๐        | ๐.๕๓        | มาก        |
| ๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                                                                               | ๔.๐๐        | ๐.๕๔        | มาก        |
| ๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ                                                                                                                  | ๓.๘๖        | ๐.๕๖        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                             | <b>๓.๙๔</b> | <b>๐.๕๐</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๔ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาด้านสาธารณภัยได้ทันเวลา และข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๕๔/๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๔๑) ถัดมาคือข้อ ๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๖ (S.D. ๐.๕๖)

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง                                                                                                                 | ๔.๐๑      | ๐.๔๑ | มาก   |
| ๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)                                                                                            | ๔.๐๐      | ๐.๔๓ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                                                     | ๔.๐๐      | ๐.๔๓ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจใน ข้อ ๑ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๔๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๔๓)

## ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                                                                       | ๓.๙๘      | ๐.๔๘ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                                                      | ๓.๙๘      | ๐.๔๘ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐

๔.๔.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นห่วงและดูแลประชาชนได้เป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการทำงาน
- เจ้าหน้าที่ทำงานได้รวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการทำงาน
- ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ควรมีเบอร์โทรศัพท์เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเพื่อให้ประชาชนติดต่อได้โดยตรงในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน
- ให้มีการปรับปรุงในเรื่องการมาแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนให้รวดเร็ว
- ให้มีการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสาธารณภัยต่างๆ

ยิ่งขึ้น

## ๔.๕ งานข้าราชการ

### ๔.๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๕๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๒๑

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๑๕๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๖๓    | ๔๒.๐๐  |
| หญิง                     | ๘๗    | ๕๘.๐๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๒๑    | ๑๔.๐๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๖๔    | ๔๒.๖๗  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๕๒    | ๓๔.๖๗  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๑๓    | ๘.๖๖   |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๒๘    | ๑๘.๖๗  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๑๙    | ๑๒.๖๗  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๓๔    | ๒๒.๖๖  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๓๙    | ๒๖.๐๐  |
| ปริญญาตรี                | ๓๐    | ๒๐.๐๐  |
| ปริญญาโท                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๑๘    | ๑๒.๐๐  |
| ค้าขาย                   | ๘๕    | ๕๖.๖๗  |
| รับราชการ                | ๑๐    | ๖.๖๗   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๑๑    | ๗.๓๓   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๒๐    | ๑๓.๓๓  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๖     | ๔.๐๐   |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๐     | ๐.๐๐   |
| อื่น ๆ                   | ๐     | ๐.๐๐   |

#### ๔.๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

### ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                                                                    | ๔.๔๓      | ๐.๓๕ | มาก   |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                                                                          | ๔.๔๐      | ๐.๓๖ | มาก   |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                                               | ๔.๔๒      | ๐.๓๔ | มาก   |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                         | ๔.๔๖      | ๐.๓๓ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร                                                        | ๔.๔๓      | ๐.๓๕ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๓๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๓๕) ถัดมาคือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานข้าราชการน้อยที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๓๖)

## ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษี<br>ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอน<br>การให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา                                                         | ๔.๔๖        | ๐.๓๒        | มาก        |
| ๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                       | ๔.๔๐        | ๐.๓๑        | มาก        |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                        | ๔.๓๘        | ๐.๓๘        | มาก        |
| ๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                          | ๔.๕๐        | ๐.๓๔        | มาก        |
| ๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล<br>แก่ผู้รับบริการ                                 | ๔.๓๙        | ๐.๓๓        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                        | <b>๔.๔๓</b> | <b>๐.๓๔</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๓๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๓๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๓๒) ถัดมาคือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๓๑) และ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๓๓) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องาน ชำระภาษีน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๓๘)

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษี<br>ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ                                                      | ๔.๔๕      | ๐.๓๔ | มาก   |
| ๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                                        | ๔.๔๘      | ๐.๓๔ | มาก   |
| ๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ                                              | ๔.๔๓      | ๐.๓๗ | มาก   |
| ๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/<br>เว็บไซต์)                              | ๔.๓๙      | ๐.๓๑ | มาก   |
| ๕. มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ                                                                   | ๔.๔๙      | ๐.๓๙ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                           | ๔.๔๕      | ๐.๓๕ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๓๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๓๔) ถัดมาคือข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๓๔) และ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๓๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานชำระภาษีน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๓๑)

#### ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๒๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานชำระภาษี<br>ของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                             | ๔.๔๔      | ๐.๓๕ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                            | ๔.๔๔      | ๐.๓๕ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๒๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

๔.๕.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง  
ต่อการให้บริการงานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- บุคลากรให้บริการดีทุกคน
- ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนดี เข้าใจง่าย และให้บริการเป็นอย่างดี

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ควรมีพนักงานรับเรื่องเพิ่มมากขึ้น
- พนักงานที่ปฏิบัติงานควรยิ้มแย้มบ้าง

## ๔.๖ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

### ๔.๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๒๖

ตารางที่ ๔ - ๒๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๑๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๕๖    | ๕๖.๐๐  |
| หญิง                     | ๔๔    | ๔๔.๐๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๑๘    | ๑๘.๐๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๒๒    | ๒๒.๐๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๔๖    | ๔๖.๐๐  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๑๔    | ๑๔.๐๐  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๑๑    | ๑๑.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๑๗    | ๑๗.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๑๙    | ๑๙.๐๐  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๒๔    | ๒๔.๐๐  |
| ปริญญาตรี                | ๒๙    | ๒๙.๐๐  |
| ปริญญาโท                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๒๙    | ๒๙.๐๐  |
| ค้าขาย                   | ๓๐    | ๓๐.๐๐  |
| รับราชการ                | ๒     | ๒.๐๐   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๔     | ๔.๐๐   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๑๕    | ๑๕.๐๐  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๑๕    | ๑๕.๐๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๐     | ๐.๐๐   |
| อื่น ๆ (หอพัก)           | ๕     | ๕.๐๐   |

#### ๔.๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

### ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาต<br>ก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง<br>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                                                                                        | ๔.๔๕      | ๐.๓๗ | มาก   |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                                                                                              | ๔.๔๒      | ๐.๓๘ | มาก   |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                                                                   | ๔.๔๐      | ๐.๔๑ | มาก   |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                                             | ๔.๓๙      | ๐.๓๕ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร                                                                            | ๔.๔๒      | ๐.๓๘ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ – ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๓๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๘) ถัดมาคือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารน้อยที่สุดคือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๓๕)

## ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาต<br>ก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง<br>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                                                                      | ๔.๓๙        | ๐.๓๓        | มาก        |
| ๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                    | ๔.๓๘        | ๐.๓๑        | มาก        |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                     | ๔.๔๑        | ๐.๓๖        | มาก        |
| ๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                                       | ๔.๔๕        | ๐.๓๔        | มาก        |
| ๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล<br>แก่ผู้รับบริการ                                              | ๔.๔๒        | ๐.๓๐        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                     | <b>๔.๔๑</b> | <b>๐.๓๓</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๒๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๓๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๐) ถัดมาคือข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๖) และข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๓๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๓๑)

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๒๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาต<br>ก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลนครลำปาง<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                     | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ                                                                                           | ๔.๔๒        | ๐.๓๒        | มาก        |
| ๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                                                                             | ๔.๔๒        | ๐.๓๗        | มาก        |
| ๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ                                                                                   | ๔.๓๘        | ๐.๓๕        | มาก        |
| ๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/<br>เว็บไซต์ <a href="http://www.lampangcity.go.th">www.lampangcity.go.th</a> ) | ๔.๔๑        | ๐.๓๓        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                         | <b>๔.๔๐</b> | <b>๐.๓๔</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ – ๒๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๓๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๒/ S.D. ๐.๓๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์ [www.lampangcity.go.th](http://www.lampangcity.go.th)) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๓๕)

## ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๓๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาต<br>ก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลนครลำปาง<br>ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                              | ๔.๔๑      | ๐.๓๕ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                             | ๔.๔๑      | ๐.๓๕ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ – ๓๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

๔.๖.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- บุคลากรให้คำแนะนำในจุดที่ต้องแก้ไขโดยตรงไปตรงมา
- บุคลากรให้บริการอย่างเป็นมิตร พุดสุภาพ

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ระยะเวลาในขั้นตอนการขออนุมัติอาจใช้ระยะเวลาพอสมควร ควรมีการแก้ไขในส่วนของระยะเวลาการอนุมัติให้มีความกระชับขึ้น

## ๔.๗ งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง

### ๔.๗.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๓๑

ตารางที่ ๔ - ๓๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๑๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๔๒    | ๔๒.๐๐  |
| หญิง                     | ๕๘    | ๕๘.๐๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๖๗    | ๖๗.๐๐  |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๑๐    | ๑๐.๐๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๗     | ๗.๐๐   |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๓     | ๓.๐๐   |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๑๓    | ๑๓.๐๐  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๕๒    | ๕๒.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๑๙    | ๑๙.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๑๔    | ๑๔.๐๐  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๕     | ๕.๐๐   |
| ปริญญาตรี                | ๑๐    | ๑๐.๐๐  |
| ปริญญาโท                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๑๗    | ๑๗.๐๐  |
| ค้าขาย                   | ๑๒    | ๑๒.๐๐  |
| รับราชการ                | ๕     | ๕.๐๐   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๒     | ๒.๐๐   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๑๔    | ๑๔.๐๐  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๑๕    | ๑๕.๐๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๓๕    | ๓๕.๐๐  |
| อื่น ๆ                   | ๐     | ๐.๐๐   |

**๔.๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

### ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๓๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ  
ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ<br>ต่องานบริการ<br>ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง<br>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่<br>และบุคลากร | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                                                                                                 | ๔.๔๔      | ๐.๓๓ | มาก   |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                                                                                                       | ๔.๔๐      | ๐.๓๖ | มาก   |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                                                                            | ๔.๔๒      | ๐.๔๑ | มาก   |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                                                      | ๔.๓๘      | ๐.๓๘ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร                                                                                     | ๔.๔๑      | ๐.๓๗ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๓๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ  
ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๗)  
คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อ  
ซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๓๓) รองลงมา ได้แก่  
ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒  
(S.D. ๐.๔๑) ถัดมาคือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ  
เท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๓๖) ส่วนข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจต่องานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข  
เทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด  
คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘  
(S.D. ๐.๓๘)

## ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๓๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>ทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง<br>ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอน<br>การให้บริการ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา                                                                                                        | ๔.๓๙      | ๐.๓๕ | มาก   |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                       | ๔.๔๒      | ๐.๓๗ | มาก   |
| ๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล<br>แก่ผู้รับบริการ                                                                                | ๔.๓๗      | ๐.๔๐ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                                                                                                              | ๔.๓๙      | ๐.๓๗ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ – ๓๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๓๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๗) รองลงมาคือข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๓๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๔๐)

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๓๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก |             |             |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
|                                                                                                                   | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
| ๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ                                                                            | ๔.๔๖        | ๐.๓๖        | มาก        |
| ๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                                                              | ๔.๔๒        | ๐.๓๙        | มาก        |
| ๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ                                                                    | ๔.๔๑        | ๐.๓๓        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                          | <b>๔.๔๓</b> | <b>๐.๓๖</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ – ๓๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๓๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๓๖) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนน ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๓)

## ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๓๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>ทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุข ของเทศบาลนคร<br>ลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                                              | ๔.๔๑      | ๐.๓๗ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                             | ๔.๔๑      | ๐.๓๗ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ – ๓๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๔.๗.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง  
ต่อการให้บริการงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางของเทศบาล  
นครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- ให้บริการดีมาก เกิดความประทับใจ
- หมอเล็ใจดี
- ใส่ใจผู้มาใช้บริการ พูดเพราะ

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ที่จอดรถยังไม่เพียงพอ
- ห้องทำฟันคับแคบไม่ค่อยกว้างขวาง

## ๔.๘ งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก

### ๔.๘.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๓๖

ตารางที่ ๔ - ๓๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๑๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๓๓    | ๓๓.๐๐  |
| หญิง                     | ๖๗    | ๖๗.๐๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๔๙    | ๔๙.๐๐  |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๑๒    | ๑๒.๐๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๑๓    | ๑๓.๐๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๖     | ๖.๐๐   |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๒๐    | ๒๐.๐๐  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๓๗    | ๓๗.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๑๗    | ๑๗.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๒๑    | ๒๑.๐๐  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๑๗    | ๑๗.๐๐  |
| ปริญญาตรี                | ๘     | ๘.๐๐   |
| ปริญญาโท                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๒๕    | ๒๕.๐๐  |
| ค้าขาย                   | ๑๒    | ๑๒.๐๐  |
| รับราชการ                | ๒     | ๒.๐๐   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๖     | ๖.๐๐   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๑๗    | ๑๗.๐๐  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๑๕    | ๑๕.๐๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๒๓    | ๒๓.๐๐  |
| อื่น ๆ                   | ๐     | ๐.๐๐   |

**๔.๘.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

### ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๓๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>ทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกของเทศบาล<br>นครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                                                                                                                 | ๔.๗๒      | ๐.๓๑ | มากที่สุด |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                                                                                                                       | ๔.๖๕      | ๐.๓๕ | มากที่สุด |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                                                                                            | ๔.๖๔      | ๐.๔๑ | มากที่สุด |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรดี                                                                                                                    | ๔.๕๙      | ๐.๓๐ | มากที่สุด |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร                                                                                                     | ๔.๖๕      | ๐.๓๔ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔ – ๓๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๓๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๓๑) รองลงมาได้แก่ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๓๕) ถัดมา คือข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร น้อยที่สุดคือข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๓๐)

## ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๓๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>ทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกของเทศบาล<br>นครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| ๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา                                                                                               | ๔.๖๔        | ๐.๔๐        | มากที่สุด        |
| ๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                              | ๔.๕๘        | ๐.๓๕        | มากที่สุด        |
| ๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล<br>แก่ผู้รับบริการ                                                                       | ๔.๕๙        | ๐.๓๒        | มากที่สุด        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                              | <b>๔.๖๐</b> | <b>๐.๓๖</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ ๔ – ๓๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๓๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๓๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๓๕)

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๓๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>ทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกของเทศบาล<br>นครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| ๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ                                                                                                | ๔.๗๕      | ๐.๓๔ | มากที่สุด |
| ๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                                                                                  | ๔.๗๐      | ๐.๓๖ | มากที่สุด |
| ๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ                                                                                        | ๔.๖๖      | ๐.๓๑ | มากที่สุด |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                                     | ๔.๗๐      | ๐.๓๔ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔ – ๓๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๓๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๓๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๓๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๓๑)

## ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๔๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>ทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกของเทศบาล<br>นครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                                                      | ๔.๖๕      | ๐.๓๕ | มากที่สุด |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                                     | ๔.๖๕      | ๐.๓๕ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔ - ๔๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๔.๘.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง  
ต่อการให้บริการงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขขงเทศบาลนครลำปาง  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- หมอใจดี ชวนคุยสนุก
- ใช้บริการที่นี่ ไม่ต้องเครียดหรือรอคิวนาน
- มีที่จอดรถสะดวกสบาย

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ที่นั่งสำหรับผู้มานั่งรอรับบริการยังไม่เพียงพอ

#### ๔.๙ งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

##### ๔.๙.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๔๑

ตารางที่ ๔ - ๔๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๒๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๗๒    | ๓๖.๐๐  |
| หญิง                     | ๑๒๘   | ๖๔.๐๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๗     | ๓.๕๐   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๒๖    | ๑๓.๐๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๓๑    | ๒๐.๕๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๘๘    | ๔๔.๐๐  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๓๘    | ๑๙.๐๐  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๑๙    | ๙.๕๐   |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๓๐    | ๑๕.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๕๕    | ๒๗.๕๐  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๖๑    | ๓๐.๕๐  |
| ปริญญาตรี                | ๓๕    | ๑๗.๕๐  |
| ปริญญาโท                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๒๒    | ๑๑.๐๐  |
| ค้าขาย                   | ๑๑๖   | ๕๘.๐๐  |
| รับราชการ                | ๓     | ๑.๕๐   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๑๐    | ๕.๐๐   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๓๒    | ๑๖.๐๐  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๑๗    | ๘.๕๐   |

| ข้อมูลทั่วไป      | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|-------|--------|
| ๔. อาชีพ (ต่อ)    |       |        |
| นักเรียน/นักศึกษา | ๐     | ๐.๐๐   |
| อื่น ๆ            | ๐     | ๐.๐๐   |

**๔.๙.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

### ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๔๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                                                                                                                                                                          | ๔.๕๒      | ๐.๓๒ | มากที่สุด |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                                                                                                                                                                                | ๔.๔๘      | ๐.๓๑ | มากที่สุด |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                                                                                                                                                     | ๔.๕๐      | ๐.๓๕ | มากที่สุด |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                                                                                                                               | ๔.๕๑      | ๐.๓๓ | มากที่สุด |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร                                                                                                                                                              | ๔.๕๐      | ๐.๓๓ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔ - ๔๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๓๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๓๓) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๓๓) ถัดมาคือข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๓๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๓๑)

## ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| ๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา                                                                                                                                                        | ๔.๔๖      | ๐.๓๗ | มากที่สุด |
| ๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                                                                      | ๔.๕๓      | ๐.๓๙ | มากที่สุด |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                                                                       | ๔.๕๐      | ๐.๓๘ | มากที่สุด |
| ๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ                                                                                                                                    | ๔.๕๓      | ๐.๓๕ | มากที่สุด |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                                                                                                                                                              | ๔.๕๑      | ๐.๓๗ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔ - ๔๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๓๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และข้อ ๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๓๙/ S.D. ๐.๓๕) รองลงมา ได้แก่ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๓๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๓๗)

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๔๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>รับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือ<br>ขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข<br>พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| ๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ                                                                                                                                                                    | ๔.๕๕      | ๐.๓๓ | มากที่สุด |
| ๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                                                                                                                                                      | ๔.๕๕      | ๐.๓๐ | มากที่สุด |
| ๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ                                                                                                                                                            | ๔.๔๙      | ๐.๓๒ | มาก       |
| ๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/<br>เว็บไซต์)                                                                                                                                            | ๔.๕๒      | ๐.๓๓ | มากที่สุด |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                                                                                                                                                                         | ๔.๕๓      | ๐.๓๒ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔ - ๔๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๓๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๓๓/ S.D. ๐.๓๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๓๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๓๒)

## ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๔๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่อง  
ขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การ  
สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>รับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือ<br>ขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข<br>พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-----------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                                                                                                                          | ๔.๕๑      | ๐.๓๔ | มากที่สุด |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                                                                                                         | ๔.๕๑      | ๐.๓๔ | มากที่สุด |

จากตารางที่ ๔ - ๔๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่อง  
ขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การ  
สาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด  
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๓๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

๔.๙.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพเต็มใจ ยิ้มแย้ม
- ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ในส่วนของการส่งเอกสารทางไปรษณีย์อาจผิดพลาด เนื่องจากบ้านเลขที่ มีการซ้ำซ้อน (นายสนั่น วิบุตร)

## ๔.๑๐ งานบริการสวัสดิการสังคม

### ๔.๑๐.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๔๖

ตารางที่ ๔ - ๔๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๒๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๙๕    | ๔๗.๕๐  |
| หญิง                     | ๑๐๕   | ๕๒.๕๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๙     | ๔.๕๐   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๒๐    | ๑๐.๐๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๔๓    | ๒๑.๕๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๕๖    | ๒๘.๐๐  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๗๒    | ๓๖.๐๐  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๑๐๖   | ๕๓.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๓๒    | ๑๖.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๒๒    | ๑๑.๐๐  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๒๑    | ๑๐.๕๐  |
| ปริญญาตรี                | ๑๙    | ๙.๕๐   |
| ปริญญาโท                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๕๒    | ๒๖.๐๐  |
| ค้าขาย                   | ๒๕    | ๑๒.๕๐  |
| รับราชการ                | ๑๐    | ๕.๐๐   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๑๓    | ๖.๕๐   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๑๖    | ๘.๐๐   |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๗๖    | ๓๘.๐๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๘     | ๔.๐๐   |
| อื่น ๆ                   | ๐     | ๐.๐๐   |

| ข้อมูลทั่วไป          | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| ๕. ประเภทการรับบริการ |       |        |
| ผู้สูงอายุ            | ๑๕๖   | ๗๘.๐๐  |
| ผู้พิการ              | ๔๓    | ๒๑.๕๐  |
| ผู้ติดเชื้            | ๑     | ๐.๕๐   |

#### ๔.๑๐.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

### ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๔๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>สวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง<br>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                                                                                      | ๔.๒๗      | ๐.๖๐ | มาก   |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                                                                                            | ๔.๓๔      | ๐.๖๓ | มาก   |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                                                                 | ๔.๒๙      | ๐.๕๖ | มาก   |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                                           | ๔.๓๐      | ๐.๖๔ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร                                                                          | ๔.๓๐      | ๐.๖๐ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๔๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๔) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบ ข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๐)

## ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>สวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง<br>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา                                                                    | ๔.๓๘        | ๐.๖๒        | มาก        |
| ๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                  | ๔.๓๕        | ๐.๕๖        | มาก        |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                   | ๔.๓๕        | ๐.๖๓        | มาก        |
| ๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                                     | ๔.๓๖        | ๐.๕๙        | มาก        |
| ๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล<br>แก่ผู้รับบริการ                                            | ๔.๓๔        | ๐.๕๖        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                   | <b>๔.๓๖</b> | <b>๐.๕๙</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๔๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๖/S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๖) ตามลำดับ

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๔๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ<br>สวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ                                                                     | ๔.๓๐        | ๐.๕๖        | มาก        |
| ๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                                                       | ๔.๒๙        | ๐.๕๕        | มาก        |
| ๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ                                                             | ๔.๓๐        | ๐.๕๔        | มาก        |
| ๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/<br>เว็บไซต์)                                             | ๔.๒๕        | ๐.๕๖        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                   | <b>๔.๒๙</b> | <b>๐.๕๕</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ – ๔๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๖/ S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ข้อ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อ ที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๖)

## ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๕๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                    | ๔.๓๒      | ๐.๕๘ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                   | ๔.๓๒      | ๐.๕๘ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๕๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๔.๑๐.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุง  
ต่อการให้บริการงานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- การให้บริการอยู่ในระดับดี
- มีการให้ความสนใจและช่วยเหลือเป็นอย่างดี
- มีการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- ควรให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยด้านอุปกรณ์ รถเข็นต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการดูแลและช่วยเหลือผู้ป่วยที่สูงอายุ
- ควรจัดให้มีการบริการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อโรคต่าง ๆ

#### ๔.๑๑ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า

##### ๔.๑๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๕๑

ตารางที่ ๔ - ๕๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๑๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๔๒    | ๔๒.๐๐  |
| หญิง                     | ๕๘    | ๕๘.๐๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๑๕    | ๑๕.๐๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๔๒    | ๔๒.๐๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๓๗    | ๓๗.๐๐  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๖     | ๖.๐๐   |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๑๒    | ๑๒.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๑๙    | ๑๙.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๓๑    | ๓๑.๐๐  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๑๗    | ๑๗.๐๐  |
| ปริญญาตรี                | ๒๑    | ๒๑.๐๐  |
| ปริญญาโท                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๑๘    | ๑๘.๐๐  |
| ค้าขาย                   | ๓๘    | ๓๘.๐๐  |
| รับราชการ                | ๙     | ๙.๐๐   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๒     | ๒.๐๐   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๒๓    | ๒๓.๐๐  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๑๐    | ๑๐.๐๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๐     | ๐.๐๐   |
| อื่น ๆ                   | ๐     | ๐.๐๐   |

**๔.๑๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

## ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๕๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                                                                                                                   | ๔.๑๖      | ๐.๓๔ | มาก   |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                                                                                                                         | ๔.๑๒      | ๐.๓๐ | มาก   |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                                                                                              | ๔.๑๑      | ๐.๓๑ | มาก   |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                                                                        | ๔.๑๗      | ๐.๓๖ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร                                                                                                       | ๔.๑๔      | ๐.๓๓ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๕๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๓๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๓๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๓๔) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๓๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๓๑)

## ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                                                                                                 | ๔.๑๓        | ๐.๓๓        | มาก        |
| ๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                               | ๔.๑๐        | ๐.๓๒        | มาก        |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                                | ๔.๐๙        | ๐.๔๐        | มาก        |
| ๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                                                                  | ๔.๑๑        | ๐.๓๖        | มาก        |
| ๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ                                                                                                     | ๔.๑๓        | ๐.๓๐        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                                | <b>๔.๑๑</b> | <b>๐.๓๔</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๕๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๓๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๓๓/๐.๓๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๓๖) ถัดมาคือข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๓๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๔๐)

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๕๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ                                                                                                  | ๔.๒๑        | ๐.๓๓        | มาก        |
| ๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                                                                                    | ๔.๑๙        | ๐.๓๖        | มาก        |
| ๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ                                                                                          | ๔.๑๓        | ๐.๓๑        | มาก        |
| ๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)                                                                              | ๔.๑๕        | ๐.๓๓        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                | <b>๔.๑๗</b> | <b>๐.๓๓</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๕๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๓๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๓๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๓๖) ถัดมาคือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๓๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๓๑)

## ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๕๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการ<br>ร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของ<br>เทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                                                                | ๔.๑๔      | ๐.๓๔ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                                               | ๔.๑๔      | ๐.๓๔ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๕๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๓๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๔.๑๑.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง  
ต่อการให้บริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาล  
นครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- ให้คำแนะนำดี พูดจาไพเราะ

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

-

## ๔.๑๒ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ

### ๔.๑๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๕๖

ตารางที่ ๔ - ๕๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๒๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๙๒    | ๔๖.๐๐  |
| หญิง                     | ๑๐๘   | ๕๔.๐๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๒     | ๑.๐๐   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๒๒    | ๑๑.๐๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๔๕    | ๒๒.๕๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๗๔    | ๓๗.๐๐  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๕๗    | ๒๘.๕๐  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๓๘    | ๑๙.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๔๙    | ๒๔.๕๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๒๗    | ๑๓.๕๐  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๓๖    | ๑๘.๐๐  |
| ปริญญาตรี                | ๕๐    | ๒๕.๐๐  |
| ปริญญาโท                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๓๖    | ๑๘.๐๐  |
| ค้าขาย                   | ๕๗    | ๒๘.๕๐  |
| รับราชการ                | ๑๒    | ๖.๐๐   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๒๐    | ๑๐.๐๐  |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๔๓    | ๒๑.๕๐  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๑๗    | ๘.๕๐   |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๑๕    | ๗.๕๐   |
| อื่น ๆ                   | ๐     | ๐.๐๐   |

| ข้อมูลทั่วไป                    | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------|-------|--------|
| ๕. ศูนย์บริการร่วม              |       |        |
| ขออนุญาตใช้ฌาปนสถาน             | ๑๐    | ๑๐๐.๐๐ |
| ๖. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์   |       |        |
| ขอถังขยะ/เก็บขยะ, กิ่งไม้       | ๔๒    | ๒๑.๐๐  |
| ล้างถนน/ตลาด                    | ๒๖    | ๑๓.๐๐  |
| ตัดหญ้า                         | ๓     | ๑.๕๐   |
| เหตุเดือดร้อนรำคาญ              | ๙     | ๔.๕๐   |
| พ่นสารเคมีกำจัดสัตว์            | ๕     | ๒.๕๐   |
| ตรวจสอบการบุกรุกที่สาธารณะ      | ๘     | ๔.๐๐   |
| ซ่อมแซมบ่อพัก, ฝาท่อระบายน้ำหาย | ๕๗    | ๒๘.๕๐  |
| การจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ    | ๐     | ๐.๐๐   |
| ราดยางถนน/หินคลุก/ซ่อมผิวถนน    | ๒     | ๑.๐๐   |
| คูด/ล้างท่อระบายน้ำ             | ๖     | ๓.๐๐   |
| ตรวจสอบเกี่ยวกับอาคาร           | ๐     | ๐.๐๐   |
| การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่     | ๐     | ๐.๐๐   |
| ตัดต้นไม้                       | ๒๔    | ๑๒.๐๐  |
| ไฟฟ้า                           | ๑๘    | ๙.๐๐   |
| อื่น ๆ                          | ๐     | ๐.๐๐   |

**๔.๑๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

### ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๕๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                                                                                                                  | ๔.๐๖      | ๐.๔๗ | มาก   |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                                                                                                                        | ๔.๐๔      | ๐.๔๘ | มาก   |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                                                                                             | ๔.๐๑      | ๐.๕๑ | มาก   |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                                                                       | ๔.๐๕      | ๐.๔๕ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร                                                                                                      | ๔.๐๔      | ๐.๔๗ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๕๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๔๕) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร น้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๕๑)

## ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                                                                                                | ๔.๐๐      | ๐.๔๓ | มาก   |
| ๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                              | ๔.๐๑      | ๐.๔๑ | มาก   |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                               | ๔.๐๓      | ๐.๔๖ | มาก   |
| ๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                                                                 | ๔.๐๗      | ๐.๔๔ | มาก   |
| ๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ                                                                                                    | ๔.๐๖      | ๐.๔๐ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                                                                                                      | ๔.๐๓      | ๐.๔๒ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๕๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๔๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๔๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๔๐) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๔๖) และ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๔๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๔๓)

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๕๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ                                                                                                  | ๔.๐๘        | ๐.๔๒        | มาก        |
| ๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                                                                                    | ๔.๑๑        | ๐.๔๗        | มาก        |
| ๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ                                                                                          | ๔.๐๖        | ๐.๔๕        | มาก        |
| ๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)                                                                              | ๔.๐๕        | ๐.๔๓        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                                | <b>๔.๐๘</b> | <b>๐.๔๔</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๕๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๔๒) ถัดมาคือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๔๓)

## ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๖๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการ<br>ร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ ของเทศบาล<br>นครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                                                                | ๔.๐๕      | ๐.๔๔ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                                               | ๔.๐๕      | ๐.๔๔ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๖๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

๔.๑๒.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ สุภาพ อ่อนหวาน
- เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี
- สามารถตอบข้อสอบถามได้อย่างครบถ้วน

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- ควรมีการประสานงานให้กับผู้ที่มาติดต่อ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว
- ควรมีช่องทางการร้องทุกข์ที่หลากหลาย และง่ายแก่ประชาชน

## ๔.๑๓ งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า

### ๔.๑๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๖๑

ตารางที่ ๔ - ๖๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๘๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๔๘๔   | ๖๐.๕๐  |
| หญิง                     | ๓๑๖   | ๓๙.๕๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๑๖    | ๒.๐๐   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๙๘    | ๑๒.๒๕  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๑๗๒   | ๒๑.๕๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๒๖๐   | ๓๒.๕๐  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๒๕๔   | ๓๑.๗๕  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๑๕๖   | ๑๙.๕๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๙๘    | ๑๒.๒๕  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๒๓๐   | ๒๘.๗๕  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๒๐๔   | ๒๕.๕๐  |
| ปริญญาตรี                | ๑๐๔   | ๑๓.๐๐  |
| ปริญญาโท                 | ๘     | ๑.๐๐   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๒๒๔   | ๒๘.๒๕  |
| ค้าขาย                   | ๑๙๒   | ๒๔.๐๐  |
| รับราชการ                | ๑๘    | ๒.๒๕   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๒๖    | ๓.๒๕   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๑๐๒   | ๑๒.๗๕  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๑๖๔   | ๒๐.๕๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๖๔    | ๘.๐๐   |
| อื่น ๆ                   | ๐     | ๐.๐๐   |

**๔.๑๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานแก้ไขปัญหาการให้บริการ  
สาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานแก้ไขปัญหาการให้บริการ  
สาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาล  
นครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘  
คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาล  
นครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า  
ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ  
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า ประชาชน  
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม

ตารางที่ ๔ - ๖๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                                                                                                                        | ๓.๘๓      | ๐.๕๙ | มาก   |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                                                                                                                              | ๓.๘๔      | ๐.๕๖ | มาก   |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                                                                                                   | ๓.๘๖      | ๐.๖๐ | มาก   |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                                                                             | ๓.๘๙      | ๐.๖๒ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม                                                                                        | ๓.๘๖      | ๐.๖๐ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๖๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๖ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๖ (S.D. ๐.๖๐) และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๔ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนามน้อยที่สุดคือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๓ (S.D. ๐.๕๙)

## ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๖๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                                                                                  | ๓.๘๙        | ๐.๖๐        | มาก        |
| ๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                | ๓.๘๘        | ๐.๕๗        | มาก        |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                 | ๓.๘๕        | ๐.๖๔        | มาก        |
| ๔. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ                                                                              | ๓.๙๔        | ๐.๖๓        | มาก        |
| ๕. มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ                                                                      | ๓.๘๙        | ๐.๕๙        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                                 | <b>๓.๘๙</b> | <b>๐.๖๑</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๖๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๔ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาได้แก่ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และข้อ ๕ มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันคือ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๖๐ และ ๐.๕๙ ตามลำดับ) และข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๕ (S.D. ๐.๖๔)

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม

ตารางที่ ๔ - ๖๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไข<br>ปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาล<br>นครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน<br>ภาคสนาม | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการ<br>ที่ดี                                                                                                 | ๓.๘๘      | ๐.๕๙ | มาก   |
| ๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/<br>เว็บไซต์)                                                                                              | ๓.๘๗      | ๐.๕๘ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน<br>ภาคสนาม                                                                                                 | ๓.๘๘      | ๐.๕๙ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๖๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๗ (S.D. ๐.๕๘)

## ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๖๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานแก้ไขปัญหา  
การให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานแก้ไข<br>ปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาล<br>นครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                                                   | ๓.๘๘      | ๐.๖๐ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                                  | ๓.๘๘      | ๐.๖๐ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๖๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานแก้ไขปัญหา  
การให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า  
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐

๔.๑๓.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุง  
ต่อการให้บริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง  
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีการให้บริการที่รวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่มีการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด
- เจ้าหน้าที่มีการบริการที่เป็นกันเอง

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- ควรมีช่องทางติดต่อที่สะดวกขึ้น เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น เบอร์โทรติดต่อ  
ตรงบริเวณที่มีเสาไฟฟ้า
- ควรหมั่นตรวจสอบบริเวณถนนในซอยหรือพื้นที่ที่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ  
และควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง
- ไม่มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณหน้าโรงเรียนเทศบาล 4 ทำให้บริเวณนั้นมีด  
ไม่มีความปลอดภัย

## ๔.๑๔ งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุข : ถนน / ทางเท้า

### ๔.๑๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๖๖

ตารางที่ ๔ - ๖๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๘๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๔๓๒   | ๕๔.๐๐  |
| หญิง                     | ๓๖๘   | ๔๖.๐๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๓๔    | ๔.๒๕   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๑๑๘   | ๑๔.๗๕  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๒๖๐   | ๓๒.๕๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๒๓๒   | ๒๙.๐๐  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๑๕๖   | ๑๙.๕๐  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๒๐๘   | ๒๖.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๑๐๒   | ๑๒.๗๕  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๑๖๔   | ๒๐.๕๐  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๑๙๐   | ๒๓.๗๕  |
| ปริญญาตรี                | ๑๓๖   | ๑๗.๐๐  |
| ปริญญาโท                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๒๓๗   | ๒๙.๖๕  |
| ค้าขาย                   | ๑๗๒   | ๒๑.๕๐  |
| รับราชการ                | ๓๔    | ๔.๒๕   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๒๕    | ๓.๑๕   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๑๕๒   | ๑๙.๐๐  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๑๐๒   | ๑๒.๕๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๖๒    | ๗.๗๕   |
| อื่น ๆ (เสริมสวย)        | ๑๖    | ๒.๐๐   |

**๔.๑๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานแก้ไขปัญหาการให้บริการ  
สาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้า ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานแก้ไขปัญหาการให้บริการ  
สาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชน  
ผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๔  
คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนคร  
ลำปางใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า  
ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ  
อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า ประชาชน  
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม

ตารางที่ ๔ - ๖๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้า ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน                                                                                                                                   | ๓.๖๙      | ๐.๕๒ | มาก   |
| ๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                                                                                                                                         | ๓.๖๒      | ๐.๕๗ | มาก   |
| ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                                                                                                              | ๓.๖๔      | ๐.๘๐ | มาก   |
| ๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                                                                                        | ๓.๕๙      | ๐.๗๖ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม                                                                                                   | ๓.๖๔      | ๐.๖๖ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๖๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๔ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๙ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๔ (S.D. ๐.๘๐) ถัดมาคือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๒ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนามน้อยที่สุด คือข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๙ (S.D. ๐.๗๖)

## ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๖๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ฌนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ฌนน / ทางเท้า ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------|
| ๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง                                                                                                            | ๓.๖๐      | ๐.๖๑ | ปานกลาง |
| ๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                          | ๓.๖๐      | ๐.๕๘ | ปานกลาง |
| ๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                                                           | ๓.๕๘      | ๐.๖๑ | ปานกลาง |
| ๔. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ                                                                                        | ๓.๕๐      | ๐.๕๙ | ปานกลาง |
| ๕. มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ                                                                                | ๓.๑๗      | ๐.๖๑ | ปานกลาง |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                                                                                                  | ๓.๔๙      | ๐.๖๐ | ปานกลาง |

จากตารางที่ ๔ - ๖๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ฌนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๙ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังและข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๓.๖๐ (S.D. ๐.๖๑/ S.D. ๐.๕๘) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๘ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมาคือข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๐ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหการให้บริการสาธารณสุขโรค : ฌนน / ทางเท้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุดคือ ข้อ ๕ มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๑๗ (S.D. ๐.๖๑)

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม

ตารางที่ ๔ - ๖๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไข<br>ปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้า ของ<br>เทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก<br>ในการปฏิบัติงานภาคสนาม | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการ<br>ที่ดี                                                                                                          | ๓.๔๑        | ๐.๖๓        | ปานกลาง    |
| ๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/<br>เว็บไซต์)                                                                                                       | ๓.๕๙        | ๐.๖๔        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน<br/>ภาคสนาม</b>                                                                                                  | <b>๓.๕๐</b> | <b>๐.๖๔</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๖๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๐ (S.D. ๐.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๙ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา การให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๑ (S.D. ๐.๖๓)

## ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๗๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานแก้ไขปัญหา  
การให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานแก้ไข<br>ปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้า ของ<br>เทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                                                            | ๓.๕๔      | ๐.๖๗ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                                           | ๓.๕๔      | ๐.๖๗ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๗๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานแก้ไขปัญหา  
การให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า  
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๔ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐

๔.๑๔.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง  
ต่อการให้บริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโศค : ถนน / ทางเท้า ของเทศบาลนคร  
ลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ
- เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำในการใช้พื้นที่สาธารณะ

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ควรมีการล้างถนน ฉีดพ่นน้ำ เพื่อให้ลดฝุ่น
  - ควรมีการวางโครงสร้างในการสร้างถนนให้มีความแข็งแรง
  - ปากท่อระบายน้ำอยู่บนทางเท้า ทำให้ประชาชนสะดุดได้รับบาดเจ็บ
- บริเวณเทศบาล 4
- การทำความสะอาดบนทางเดินและเก็บขยะล่าช้า บริเวณเทศบาล 4
  - ป้ายบอกทางบนทางเท้าสูงไม่ได้มาตรฐาน ทำให้ประชาชนที่ใช้ทางเท้าชนได้รับบาดเจ็บ
  - การระบายน้ำเวลาฝนตกหนักไม่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดน้ำขัง
  - ระบบการจัดการปัสสาวะและมูลม้า ไม่เป็นระบบ เพราะบริเวณที่พักรถม้าควรมีการจัดการให้เป็นระบบ

## ๔.๑๕ งานหาบเร่แผงลอย

### ๔.๑๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๗๑

ตารางที่ ๔ - ๗๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๘๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๔๑๒   | ๕๑.๕๐  |
| หญิง                     | ๓๘๘   | ๔๘.๕๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๔๕    | ๕.๖๒   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๑๓๘   | ๑๗.๒๕  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๑๙๕   | ๒๔.๓๘  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๒๒๑   | ๒๗.๖๓  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๒๐๑   | ๒๕.๑๒  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๑๘๑   | ๒๒.๖๒  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๑๔๖   | ๑๘.๒๕  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๑๒๗   | ๑๕.๘๘  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๒๒๐   | ๒๗.๕๐  |
| ปริญญาตรี                | ๑๒๕   | ๑๕.๖๓  |
| ปริญญาโท                 | ๑     | ๐.๑๓   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๒๐๖   | ๒๕.๗๕  |
| ค้าขาย                   | ๒๔๙   | ๓๑.๑๒  |
| รับราชการ                | ๓๓    | ๔.๑๒   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๔๕    | ๕.๖๒   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๑๐๓   | ๑๒.๘๘  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๑๓๕   | ๑๖.๘๘  |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๒๕    | ๓.๑๓   |
| อื่น ๆ                   | ๔     | ๐.๕๐   |

#### ๔.๑๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเทศกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐

### ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเทศกิจ

ตารางที่ ๔ - ๗๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเทศกิจ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเทศกิจ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว                                                                            | ๔.๑๓      | ๐.๕๖ | มาก   |
| ๒. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ                                                                 | ๔.๑๓      | ๐.๕๕ | มาก   |
| ๓. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                           | ๔.๑๔      | ๐.๕๙ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเทศกิจ                                                           | ๔.๑๓      | ๐.๕๗ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๗๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเทศกิจ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๒ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๓.๑๓ (S.D. ๐.๕๖/S.D. ๐.๕๕)

## ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม                                                                   | ๔.๐๐        | ๐.๖๔        | มาก        |
| ๒. ให้ความช่วยเหลือประชาชน พ่อค้า แม่ค้าได้ทันเวลา มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค                   | ๔.๐๗        | ๐.๕๙        | มาก        |
| ๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ                                                     | ๓.๘๖        | ๐.๕๗        | มาก        |
| ๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ                                                        | ๓.๘๒        | ๐.๕๗        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                   | <b>๓.๙๔</b> | <b>๐.๕๙</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๗๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๔ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชน พ่อค้า แม่ค้าได้ทันเวลา มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๖๔) ถัดมาคือข้อ ๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๖ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานหาบเร่แผงลอยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๒ (S.D. ๐.๕๗)

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๗๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง                                                        | ๓.๘๕        | ๐.๕๗        | มาก        |
| ๒. มีการจัดระเบียบทางเท้าเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการสัญจร                                | ๓.๙๙        | ๐.๕๗        | มาก        |
| ๓. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)                                   | ๓.๘๖        | ๐.๕๕        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                     | <b>๓.๙๐</b> | <b>๐.๕๖</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ – ๗๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๐ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีการจัดระเบียบทางเท้าเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๙ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีช่องทางการติดต่อ ที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๖ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานหาบเร่แผงลอยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๕ (S.D. ๐.๕๗)

## ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๗๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานหาบเร่แผงลอย  
ของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานหาบเร่<br>แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                 | ๓.๙๙      | ๐.๕๗ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                | ๓.๙๙      | ๐.๕๗ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๗๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานหาบเร่แผงลอย  
ของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนน  
ความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๙ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐

๔.๑๕.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง  
ต่อการให้บริการงานหาแร่แฝงลอยของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- พุดจาสุภาพ
- เต็มใจให้บริการ
- มีการผ่อนปรน ไม่มีการจัดเก็บค่าเช่าแผง

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- อยากให้ทางเทศบาลนครลำปาง เข้ามาช่วยเหลือในการจัดสรรหรือจัดการในเรื่องสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย
- ควรเข้ามาดูแลและจัดการสถานที่ขายของให้เหมาะสม
- ควรเพิ่มการอำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่มาซื้อของ
- อยากให้ทางเทศบาลนครลำปาง เข้ามาช่วยเหลือในเรื่องเศรษฐกิจในการซื้อขายของในพื้นที่
- ปรับปรุงการจัดระเบียบทางเท้า

## ๔.๑๖ งานด้านสวนสาธารณะ

### ๔.๑๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๗๖

ตารางที่ ๔ - ๗๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๘๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๓๖๐   | ๔๕.๐๐  |
| หญิง                     | ๔๔๐   | ๕๕.๐๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๑๐๔   | ๑๓.๐๐  |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๑๗๑   | ๒๑.๓๘  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๓๑๙   | ๓๙.๘๘  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๑๖๓   | ๒๐.๓๘  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๔๓    | ๕.๓๘   |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๒๖๙   | ๓๓.๖๓  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๑๐๙   | ๑๓.๖๓  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๑๓๖   | ๑๗.๐๐  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๙๘    | ๑๒.๒๕  |
| ปริญญาตรี                | ๑๘๑   | ๒๒.๖๓  |
| ปริญญาโท                 | ๕     | ๐.๖๓   |
| ปริญญาเอก                | ๒     | ๐.๒๕   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๒๗๙   | ๓๔.๘๘  |
| ค้าขาย                   | ๑๕๓   | ๑๙.๑๓  |
| รับราชการ                | ๒๙    | ๓.๖๓   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๗๙    | ๙.๘๘   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๙๒    | ๑๑.๕๐  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๖๗    | ๘.๓๘   |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๙๙    | ๑๒.๓๘  |
| อื่น ๆ                   | ๒     | ๐.๒๕   |

| ข้อมูลทั่วไป      | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|-------|--------|
| ๕. อาศัยอยู่ในเขต |       |        |
| ตำบลพระบาท        | ๓๐    | ๓.๗๕   |
| ตำบลสบตุ๋ย        | ๗๒    | ๙.๐๐   |
| ตำบลหัวเวียง      | ๑๗๓   | ๒๑.๖๓  |
| ตำบลเวียงเหนือ    | ๑๐๒   | ๑๒.๗๕  |
| ตำบลชมพู          | ๑๙๘   | ๒๔.๗๕  |
| ตำบลสวนดอก        | ๘๔    | ๑๐.๕๐  |
| ตำบลบ่อแฮ้ว       | ๖๙    | ๘.๖๓   |
| ตำบลพิชัย         | ๗๒    | ๙.๐๐   |

#### ๔.๑๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

## ๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๗๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. ระยะเวลาการเปิด – ปิดสวนสาธารณะมีความเหมาะสม                                                          | ๔.๑๔        | ๐.๔๙        | มาก        |
| ๒. สวนสาธารณะมีการปรับปรุงภูมิทัศน์และบรรยากาศ                                                           | ๔.๑๕        | ๐.๕๑        | มาก        |
| ๓. การประชาสัมพันธ์กิจกรรม เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ                                          | ๔.๒๗        | ๐.๕๗        | มาก        |
| ๔. มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม                                                                   | ๔.๓๑        | ๐.๕๗        | มาก        |
| ๕. มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม                                                         | ๓.๒๔        | ๐.๕๘        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                      | <b>๔.๒๒</b> | <b>๐.๕๔</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ – ๗๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อ ๓ การประชาสัมพันธ์กิจกรรม เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อ ๕ มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๘) และข้อ ๒ สวนสาธารณะมีการปรับปรุงภูมิทัศน์และบรรยากาศ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ระยะเวลาการเปิด – ปิดสวนสาธารณะมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๕๙)

## ๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๗๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องาน<br>ด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง<br>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ                                                                 | ๔.๐๐        | ๐.๕๗        | มาก        |
| ๒. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ                                                        | ๔.๑๐        | ๐.๕๕        | มาก        |
| ๓. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง                                                      | ๔.๑๖        | ๐.๕๕        | มาก        |
| ๔. มีความสะดวกในการใช้ประตูเข้า-ออก                                                                  | ๔.๑๘        | ๐.๕๔        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                             | <b>๔.๑๑</b> | <b>๐.๕๕</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ – ๗๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ มีความสะดวกในการใช้ประตูเข้า-ออก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือ ข้อ ๒ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๕๗)

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๗๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องาน<br>ด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง<br>ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                     | ๔.๑๗      | ๐.๕๕ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                    | ๔.๑๗      | ๐.๕๕ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ – ๗๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๔.๑๖.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุง  
ต่อการให้บริการงานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีพื้นที่ในการให้ประชาชนใช้บริการอย่างสะดวกและเพียงพอ
- บริเวณพื้นที่สาธารณะมีความสะอาด
- มีพื้นที่และอุปกรณ์ในการออกกำลังกายที่เพียงพอต่อการใช้บริการ
- ภายในสวนสาธารณะมีบรรยากาศที่ดี ร่มรื่น และภูมิทัศน์ที่เหมาะสม
- ระยะเวลาเปิด - ปิด สวนสาธารณะมีความเหมาะสมเหมาะสม

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- ควรมีการปรับปรุงในส่วนของภูมิทัศน์ เพื่อให้เกิดความน่าอยู่มากขึ้น
- ควรมีการรดน้ำต้นไม้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ต้นไม้มีความเขียวขจี
- ควรมีการติดตั้ง WIFI ในบริเวณสวนสาธารณะ
- อยากให้มีกระดาดชำระไว้ในห้องน้ำด้วย และมีน้ำยาดับกลิ่น เพื่อไม่ให้  
ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น
- ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำที่ไม่ค่อยสะอาด
- เพิ่มแสงสว่างในบริเวณจุดที่มีด และควรมีแสงสว่างอย่างทั่วถึง  
(โดยเฉพาะห้องน้ำแต่ละแห่ง)
- อยากให้เพิ่มระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี เช่น การติดกล้องวงจรปิด
- บำรุง/ซ่อมแซมเครื่องออกกำลังกายที่มีสภาพเก่าและชำรุดให้ใช้ได้ดี  
อยู่เสมอ

## ๔.๑๗ งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน

### ๔.๑๗.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๘๐

ตารางที่ ๔ - ๘๐ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๑๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๔๑    | ๔๑.๐๐  |
| หญิง                     | ๕๙    | ๕๙.๐๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๑๑    | ๑๑.๐๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๒๐    | ๒๐.๐๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๑๗    | ๑๗.๐๐  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๕๒    | ๕๒.๐๐  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๔๗    | ๔๗.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๒๓    | ๒๓.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๑๐    | ๑๐.๐๐  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๑๘    | ๑๘.๐๐  |
| ปริญญาตรี                | ๒     | ๒.๐๐   |
| ปริญญาโท                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๑๙    | ๑๙.๐๐  |
| ค้าขาย                   | ๓๒    | ๓๒.๐๐  |
| รับราชการ                | ๕     | ๕.๐๐   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๑๖    | ๑๖.๐๐  |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๖     | ๖.๐๐   |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๒๒    | ๒๒.๐๐  |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๐     | ๐.๐๐   |
| อื่น ๆ                   | ๐     | ๐.๐๐   |

**๔.๑๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปางใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

## ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๔ - ๘๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                                                     | ๔.๓๖      | ๐.๕๘ | มาก   |
| ๒. ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ                                                                                                        | ๔.๔๔      | ๐.๕๙ | มาก   |
| ๓. ให้คำแนะนำที่ดีและเป็นประโยชน์                                                                                                      | ๔.๓๔      | ๐.๕๒ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่                                                                                              | ๔.๓๘      | ๐.๕๖ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๘๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ให้คำแนะนำที่ดีและเป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๒)

## ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๘๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย                                                                                                              | ๔.๓๓      | ๐.๕๖ | มาก   |
| ๒. มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยที่ดี                                                                                                             | ๔.๒๗      | ๐.๕๙ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ                                                                                               | ๔.๓๐      | ๐.๕๘ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๘๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๑ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๙)

### ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์

ตารางที่ ๔ - ๘๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้น                                                                                        | ๔.๒๕      | ๐.๕๔ | มาก   |
| ๒. มียาและเวชภัณฑ์ขั้นพื้นฐานในการบริการผู้ป่วย                                                                                           | ๔.๓๓      | ๐.๖๑ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์                                                                                               | ๔.๒๙      | ๐.๕๘ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๘๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มียาและเวชภัณฑ์ขั้นพื้นฐานในการบริการผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๔)

## ๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๘๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                                                | ๔.๓๒      | ๐.๕๗ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                               | ๔.๓๒      | ๐.๕๗ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๘๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๔.๑๗.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- ให้ความสนใจและดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี
- ให้บริการตรงตามที่ได้นัดหมาย ตามวันและเวลาที่ได้กำหนดไว้
- ให้บริการ ดูแลเป็นอย่างดี
- ให้คำแนะนำที่ดี

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- ควรออกมาพบปะกับผู้ป่วยให้มากขึ้น เพราะจะได้ทราบข้อมูลของผู้ป่วยตลอดเวลา และจะได้ให้การช่วยเหลือได้ทันเวลา
- ควรให้การช่วยเหลือในด้านการช่วยเหลือทางกายภาพบำบัดต่อผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

#### ๔.๑๘ งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)

##### ๔.๑๘.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๘๕

ตารางที่ ๔ - ๘๕ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๘๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๔๔๐   | ๕๕.๐๐  |
| หญิง                     | ๓๖๐   | ๔๕.๐๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๔๓    | ๕.๓๘   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๑๐๔   | ๑๓.๐๐  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๒๖๓   | ๓๒.๘๘  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๒๗๑   | ๓๓.๘๘  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๑๑๙   | ๑๔.๘๘  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๒๘๐   | ๓๕.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๑๕๓   | ๑๙.๑๓  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๑๗๙   | ๒๒.๓๘  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๑๐๐   | ๑๒.๕๐  |
| ปริญญาตรี                | ๘๘    | ๑๑.๐๐  |
| ปริญญาโท                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๒๕๒   | ๓๑.๕๐  |
| ค้าขาย                   | ๒๒๙   | ๒๘.๖๓  |
| รับราชการ                | ๔๒    | ๕.๒๕   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๔๔    | ๕.๕๐   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๑๐๒   | ๑๒.๗๕  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๗๒    | ๙.๐๐   |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๕๙    | ๗.๓๘   |
| อื่น ๆ                   | ๐     | ๐.๐๐   |

| ข้อมูลทั่วไป       | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|-------|--------|
| ๕. อาศัยอยู่บริเวณ |       |        |
| ตำบลสวนดอก         | ๑๒๕   | ๑๕.๖๓  |
| ตำบลเวียงเหนือ     | ๑๑๘   | ๑๔.๗๕  |
| ตำบลหัวเวียง       | ๙๐    | ๑๑.๒๕  |
| ตำบลสบตุ๋ย         | ๑๐๐   | ๑๒.๕๐  |
| ตำบลชมพู           | ๑๐๒   | ๑๒.๗๕  |
| ตำบลบ่อแฮ้ว        | ๖๗    | ๘.๓๘   |
| ตำบลพระบาท         | ๗๒    | ๙.๐๐   |
| ตำบลพิชัย          | ๑๒๖   | ๑๕.๗๕  |

**๔.๑๘.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษา  
ความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง  
จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษา  
ความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้ว  
ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ  
จากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บขนขยะมูลฝอย)  
พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐

๒) ด้านการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย  
๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บขนขยะมูลฝอย)

ตารางที่ ๔ - ๘๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บขนขยะมูลฝอย)

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บขนขยะมูลฝอย) | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย                                                                                                                                                | ๓.๘๗      | ๐.๓๐ | มาก   |
| ๒. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น                                                                                                                                                             | ๓.๙๗      | ๐.๖๒ | มาก   |
| ๓. ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                                                                                                      | ๔.๐๒      | ๐.๕๔ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บขนขยะมูลฝอย)                                                                                                         | ๓.๙๕      | ๐.๔๙ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๘๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บขนขยะมูลฝอย) พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บขนขยะมูลฝอย) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๗ (S.D. ๐.๓๐)

## ๒) ด้านการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๘๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. การเก็บขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ                                                                             | ๓.๘๘        | ๐.๕๒        | มาก        |
| ๒. รถที่ใช้เก็บขนขยะสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี                                                                                      | ๔.๐๖        | ๐.๖๑        | มาก        |
| ๓. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)                                                                          | ๓.๙๐        | ๐.๔๗        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>๓.๙๕</b> | <b>๐.๕๓</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๘๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ รถที่ใช้เก็บขนขยะสามารถใช้งานได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๐ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ด้านการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ การเก็บขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๕๒)

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๘๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                                                          | ๓.๙๕      | ๐.๕๑ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                                         | ๓.๙๕      | ๐.๕๑ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๘๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐

๔.๑๘.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีบริการการจัดเก็บขยะมูลฝอยทุกวัน
- มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอ
- มีการพูดจาอาศัยดี

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- อยากให้ทางเทศบาลนครลำปาง เพิ่มถังขยะในแต่ละชุมชนมากขึ้น เพราะบางจุดไม่มีถังขยะหรือขยะล้นถัง

- อยากให้บุคลากรที่เข้ามาจัดเก็บขยะในชุมชนมีความเป็นมิตรต่อประชาชน โดยเฉพาะการจัดเก็บขยะอย่าโยนถังขยะ เพราะอาจจะทำให้เสียงดังหรือถังขยะแตกได้

- พนักงานไม่ควรสูบบุหรี่ระหว่างขับรถปฏิบัติงาน
- ควรเพิ่มถังขยะตามจุดต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการทิ้งขยะ
- เวลาจัดเก็บขยะเสร็จแล้ว ควรนำถังขยะไปวางไว้ในจุดเดิมด้วย
- ควรให้บริการอย่างเสมอภาค คือ จ่ายเงินไปแล้วแต่ไม่มาเก็บ ต้องขนขยะ

ไปตัวเอง เสียเงินฟรี

## ๔.๑๙ งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด)

### ๔.๑๙.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๘๙

ตารางที่ ๔ - ๘๙ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๘๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๔๓๒   | ๕๔.๐๐  |
| หญิง                     | ๓๖๘   | ๔๖.๐๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๖๕    | ๘.๑๓   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๑๒๑   | ๑๗.๖๓  |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๒๔๒   | ๓๐.๒๕  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๑๙๘   | ๒๔.๗๕  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๑๕๔   | ๑๙.๒๕  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๒๗๖   | ๓๔.๕๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๑๒๘   | ๑๖.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๑๕๖   | ๑๙.๕๐  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๑๑๔   | ๑๔.๒๕  |
| ปริญญาตรี                | ๑๒๖   | ๑๕.๗๕  |
| ปริญญาโท                 | ๐     | ๐.๐๐   |
| ปริญญาเอก                | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๓๘๙   | ๔๘.๖๓  |
| ค้าขาย                   | ๑๐๖   | ๑๓.๒๕  |
| รับราชการ                | ๔๐    | ๕.๐๐   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๗๘    | ๙.๗๕   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๗๘    | ๙.๗๕   |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๔๔    | ๕.๕๐   |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๖๕    | ๘.๑๓   |
| อื่น ๆ (เสริมสวย)        | ๐     | ๐.๐๐   |

| ข้อมูลทั่วไป       | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|-------|--------|
| ๕. อาศัยอยู่บริเวณ |       |        |
| ตำบลสวนดอก         | ๙๔    | ๑๑.๗๕  |
| ตำบลเวียงเหนือ     | ๑๒๒   | ๑๕.๒๕  |
| ตำบลหัวเวียง       | ๑๐๑   | ๑๒.๖๓  |
| ตำบลสบตุ๋ย         | ๑๕๖   | ๑๙.๕๐  |
| ตำบลชมพู           | ๗๒    | ๙.๐๐   |
| ตำบลบ่อแฮ้ว        | ๗๕    | ๙.๓๘   |
| ตำบลพระบาท         | ๙๓    | ๑๑.๖๓  |
| ตำบลพิชัย          | ๘๗    | ๑๐.๘๘  |

**๔.๑๙.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษา  
ความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง  
จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษา  
ความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวม  
แล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ  
จากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บกวาดถนน)  
พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

๒) ด้านการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บกวาดถนน)

ตารางที่ ๔ - ๙๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บกวาดถนน)

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บกวาดถนน) | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย                                                                                                                                            | ๔.๒๕      | ๐.๒๔ | มาก   |
| ๒. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น                                                                                                                                                         | ๔.๓๔      | ๐.๕๘ | มาก   |
| ๓. ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร                                                                                                                                                  | ๔.๒๘      | ๐.๖๕ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บกวาดถนน)                                                                                                         | ๔.๒๙      | ๐.๔๙ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๙๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บกวาดถนน) พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๒๔)

## ๒) ด้านการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๙๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปางด้านการให้บริการ

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. การกวาดถนนเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ                                                                                   | ๔.๒๘        | ๐.๔๔        | มาก        |
| ๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)                                                                          | ๔.๒๑        | ๐.๖๔        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านการให้บริการ</b>                                                                                                  | <b>๔.๒๕</b> | <b>๐.๕๔</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๙๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปางด้านการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ การกวาดถนนเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๔๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๖๔)

## ๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๙๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                                                                          | ๔.๒๗      | ๐.๕๒ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                                                                         | ๔.๒๗      | ๐.๕๒ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๙๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๔.๑๙.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

#### ๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีความขยัน อดทนในการทำงานเป็นอย่างมาก
- มีอัธยาศัยไมตรีที่ดี
- มีการทำงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
- เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจทำงาน บริการด้วยความเต็มใจอยู่เสมอ และมีความตรงต่อเวลาในการมาปฏิบัติหน้าที่
- เจ้าหน้าที่มีความขยันในการทำงาน และก็ปฏิบัติงานต่อหน้าที่ในระดับดี
- มีความกระตือรือร้นในการทำงานเสมอ เวลาบอกให้ไปกวาดตรงจุดไหน เจ้าหน้าที่ก็ทำให้ตลอด
- บริการได้อย่างสะอาด

#### ๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- ควรมีถังขยะตามจุดต่าง ๆ ให้ทั่วถึง เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการทิ้งขยะ
- ควรมีถังขยะใบใหญ่ ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่มาทำความสะอาด เพื่อสะดวกต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่
- อยากให้เพิ่มช่วงเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ อย่างเช่น ตลาดหลักเมืองมีคนเข้า – ออกตลอดเวลา เมื่อเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดเสร็จแล้ว แล้วมีคนเดินเข้า – ออกตลาดต่อ ก็จะทำให้บริเวณทางเดินในตลาดสกปรกอยู่ตลอดเวลา
- เพิ่มถังเพื่อใส่เศษขยะให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพราะว่าบางครั้งก็มีเศษขยะจำนวนมากบริเวณถนน
- อยากให้ล้างถนนจุดที่มีดิน มีทราย เพราะกลัวว่าจะเกิดอุบัติเหตุได้
- อยากให้ทำปรับปรุงเรื่องนกที่อยู่บริเวณสายไฟฟ้า

## ๔.๒๐ งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

### ๔.๒๐.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๙๓

ตารางที่ ๔ - ๙๓ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| n = ๘๐๐                  |       |        |
|--------------------------|-------|--------|
| ข้อมูลทั่วไป             | จำนวน | ร้อยละ |
| ๑. เพศ                   |       |        |
| ชาย                      | ๕๑๒   | ๖๔.๐๐  |
| หญิง                     | ๒๘๘   | ๓๖.๐๐  |
| ๒. อายุ                  |       |        |
| อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี        | ๖     | ๐.๗๕   |
| ๒๐ - ๓๐ ปี               | ๔๑    | ๕.๑๓   |
| ๓๑ - ๔๐ ปี               | ๓๔๔   | ๔๓.๐๐  |
| ๔๑ - ๕๐ ปี               | ๒๕๒   | ๓๑.๕๐  |
| ๕๑ ปี ขึ้นไป             | ๑๕๗   | ๑๙.๖๓  |
| ๓. ระดับการศึกษา         |       |        |
| ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน | ๒๔๐   | ๓๐.๐๐  |
| มัธยมศึกษาตอนต้น         | ๑๗๘   | ๒๒.๒๕  |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ๑๔๗   | ๑๘.๓๘  |
| อนุปริญญา / ปวส.         | ๙๘    | ๑๒.๒๕  |
| ปริญญาตรี                | ๑๓๐   | ๑๖.๒๕  |
| ปริญญาโท                 | ๖     | ๐.๗๕   |
| ปริญญาเอก                | ๑     | ๐.๑๓   |
| ๔. อาชีพ                 |       |        |
| รับจ้างทั่วไป            | ๓๑๖   | ๓๙.๕๐  |
| ค้าขาย                   | ๒๐๒   | ๒๕.๒๕  |
| รับราชการ                | ๔๖    | ๕.๗๕   |
| รัฐวิสาหกิจ              | ๖๒    | ๗.๗๕   |
| พนักงานบริษัทเอกชน       | ๘๘    | ๑๑.๐๐  |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน          | ๕๖    | ๗.๐๐   |
| นักเรียน/นักศึกษา        | ๓๐    | ๓.๗๕   |
| อื่น ๆ                   | ๐     | ๐.๐๐   |

| ข้อมูลทั่วไป                                                                              | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ๖. ท่านได้รับข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครลำปาง<br>จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ) |       |        |
| แผ่นพับ โปสเตอร์ แผ่นปลิว                                                                 | ๓๒    | ๔.๐๐   |
| ป้ายประชาสัมพันธ์                                                                         | ๑๑๖   | ๑๔.๕๐  |
| ข้อความ ประชาสัมพันธ์                                                                     | ๑๖๐   | ๒๐.๐๐  |
| วิทยุกระจายเสียง                                                                          | ๙๘    | ๑๒.๒๕  |
| หอกระจายข่าว                                                                              | ๑๒๐   | ๑๕.๐๐  |
| รถประชาสัมพันธ์                                                                           | ๑๗    | ๒.๑๓   |
| เสียงประชาสัมพันธ์ภายใน                                                                   | ๑๒๑   | ๑๕.๑๓  |
| เว็บไซต์เทศบาลนครลำปาง                                                                    | ๓๕    | ๔.๓๘   |
| สื่อสังคมออนไลน์                                                                          | ๕๒    | ๖.๕๐   |
| จอ LED F ๔๘/๑๒%                                                                           | ๔๙    | ๖.๑๓   |
| อื่นๆ                                                                                     | ๐     | ๐.๐๐   |
| ๗. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับจอ LED     ประชาสัมพันธ์<br>บริเวณห้าแยกหอนาฬิกา            |       |        |
| มีความน่าสนใจ                                                                             | ๓๒๑   | ๔๐.๑๓  |
| มีความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง                                                                | ๒๙๒   | ๓๖.๕๐  |
| มีข้อความ/ภาพมีความชัดเจน                                                                 | ๑๘๗   | ๒๓.๓๘  |
| ๘. ความเหมาะสมของช่วงเวลาในการเผยแพร่สื่อจอ LED<br>(ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)                  |       |        |
| ๐๖.๓๐ น.- ๑๐.๐๐ น.                                                                        | ๒๗๕   | ๓๔.๓๘  |
| ๑๑.๓๐ น.- ๑๓.๓๐ น.                                                                        | ๑๕๖   | ๑๙.๕๐  |
| ๑๕.๓๐ น.- ๒๐.๓๐ น.                                                                        | ๓๖๙   | ๔๖.๑๓  |

#### ๔.๒๐.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปางใน ๖ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ /ไว้นิล+ข้อความประชาสัมพันธ์) พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๒) ด้านจอ LED พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐

๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

๔) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

๕) ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐

๖) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

๑) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / วนิลและข้อความประชาสัมพันธ์)

ตารางที่ ๔ - ๙๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / วนิลและข้อความประชาสัมพันธ์)

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องาน<br>ประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อสิ่งพิมพ์<br>(แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / วนิลและข้อความ<br>ประชาสัมพันธ์) | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่าย                                                                                             | ๔.๓๙      | ๐.๕๙ | มาก   |
| ๒. ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน                                                                                                    | ๔.๓๗      | ๐.๖๒ | มาก   |
| ๓. การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่<br>น่าสนใจ น่าจับต้อง                                                                                | ๔.๑๙      | ๐.๖๐ | มาก   |
| ๔. ข้อมูลมีประโยชน์ ให้ความรู้แก่ผู้สนใจ                                                                                                              | ๔.๑๑      | ๐.๖๔ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ /<br>วนิลและข้อความประชาสัมพันธ์)                                                                 | ๔.๒๗      | ๐.๖๑ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๙๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / วนิล และข้อความประชาสัมพันธ์) พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมา คือ ข้อ ๓ การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่น่าสนใจ น่าจับต้อง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ข้อมูลมีประโยชน์ ให้ความรู้แก่ผู้สนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๖๔)

## ๒) ด้านจอ LED

ตารางที่ ๔ - ๙๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง ด้านจอ LED

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องาน<br>ประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง นครลำปาง<br>ด้านจอ LED | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา                                                        | ๔.๐๙        | ๐.๖๒        | มาก        |
| ๒. ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน                                                  | ๔.๐๘        | ๐.๖๑        | มาก        |
| ๓. ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง                                                                   | ๓.๙๗        | ๐.๕๙        | มาก        |
| ๔. ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน                                                   | ๓.๙๓        | ๐.๖๐        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านจอ LED</b>                                                                  | <b>๔.๐๒</b> | <b>๐.๖๐</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๙๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านจอ LED พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๖๐)

๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน

ตารางที่ ๔ - ๙๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องาน<br>ประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและ<br>หอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ๑. เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ                                                                      | ๔.๕๓      | ๐.๖๑ | มาก   |
| ๒. ภาษาที่ใช้สื่อสาร ฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย                                                                                         | ๔.๓๑      | ๐.๖๑ | มาก   |
| ๓. ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์                                                                                    | ๔.๓๐      | ๐.๖๒ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียง<br>ประชาสัมพันธ์ภายใน                                                             | ๔.๓๘      | ๐.๖๑ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๙๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสาร ฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลา ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๒)

#### ๔) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)

ตารางที่ ๔ - ๙๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงาน<br>ประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์<br>(เว็บไซต์/ Facebook) | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. การออกแบบเว็บไซต์และการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ                                                                          | ๔.๐๕        | ๐.๕๔        | มาก        |
| ๒. การจัดหน้าและคอลัมน์ง่ายต่อการเปิดไปสู่หน้าต่าง ๆ ของ<br>เว็บไซต์                                                   | ๔.๑๘        | ๐.๕๕        | มาก        |
| ๓. มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว                                                                           | ๔.๐๓        | ๐.๕๖        | มาก        |
| ๔. ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ มีความรวดเร็ว ทันต่อ<br>สถานการณ์                                                     | ๔.๐๔        | ๐.๕๔        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)</b>                                                          | <b>๔.๐๘</b> | <b>๐.๕๔</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๔ - ๙๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ ๒ การจัดหน้า และคอลัมน์ง่ายต่อการเปิดไปสู่หน้าต่าง ๆ ของเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาได้แก่ข้อ ๑ การออกแบบเว็บไซต์ และการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๕๔) ถัดมาคือข้อ ๔ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๕๖)

### ๕) ด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์

ตารางที่ ๕ - ๙๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์ เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงาน<br>ประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์ | $\bar{X}$   | S.D.        | แปลผล      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| ๑. เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ                                    | ๔.๒๙        | ๐.๕๘        | มาก        |
| ๒. ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจง่าย                                                           | ๔.๓๒        | ๐.๖๓        | มาก        |
| ๓. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง                                                | ๔.๓๔        | ๐.๕๕        | มาก        |
| ๔. ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์                                                  | ๔.๑๓        | ๐.๕๑        | มาก        |
| ๕. ความเหมาะสมของเส้นทางที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์                                                | ๔.๔๓        | ๐.๕๐        | มาก        |
| <b>ความพึงพอใจด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์</b>                                                       | <b>๔.๓๐</b> | <b>๐.๕๕</b> | <b>มาก</b> |

จากตารางที่ ๕ - ๙๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์ เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๕ ความเหมาะสมของเส้นทางที่ใช้ ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาได้แก่ข้อ ๓ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๖๓) และข้อ ๑ เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปำน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๕๑)

๖) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ - ๙๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์ เทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

| ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงาน<br>ประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด | $\bar{X}$ | S.D. | แปลผล |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด                                                               | ๔.๒๑      | ๐.๕๘ | มาก   |
| ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด                                                              | ๔.๒๑      | ๐.๕๘ | มาก   |

จากตารางที่ ๔ - ๙๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์ เทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ เท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

๔.๒๐.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- ประชาชนได้รับข่าวสารที่รวดเร็วและทั่วถึง
- การประชาสัมพันธ์มีความหลากหลาย
- มีการประชาสัมพันธ์ดี
- ใช้ภาษาเข้าใจง่าย
- ความรวดเร็วพอใช้
- การออกแบบประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ค่อนข้างดี

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- ควรเพิ่มจำนวนเครื่องกระจายเสียงมากขึ้น
- จอ LED ควรเผยแพร่ภาพให้มีความหลากหลาย
- อยากให้พัฒนาการนำเสนอข่าวสารข้อมูล ให้รวดเร็วกว่านี้
- ควรเพิ่มรถประชาสัมพันธ์

## บทที่ ๕

### บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ๕.๑ บทสรุป

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยผลการศึกษามีรายละเอียด มีดังนี้

#### ๑. งานบริการทะเบียนราษฎร

##### ๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๗๕ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๕ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๒๕

##### ๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๔๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วและ คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๔๑/ S.D. ๐.๔๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎรน้อยที่สุด

คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๕)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๔๑) ถัดมาคือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๐) และ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนราษฎรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๓)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๕๑/ S.D. ๐.๔๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๗๗ (S.D. ๐.๔๙/ S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนราษฎร น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๑)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐

## ๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

### ๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๕๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐

## ๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมา ได้แก่ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๒) ถัดมาคือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๖)

๒) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา และข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๓/ S.D. ๐.๕๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๔๖)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๓/ S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๔) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนน้อยที่สุด คือข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๑))

๔) **ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

### ๓. งานบริการสถานีขนส่ง

#### ๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๒๕ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๕ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๕

#### ๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๖)

๒) ด้านการเดินทาง พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ การจัดช่องรถเป็นระบบระเบียบดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ จุดขายตั๋วโดยสารมีป้ายบอกข้อความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อ ๔ ช่องจอดรถมีป้ายบอกทางชัดเจน ง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีข้อมูลการเดินทางให้เห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๔๙)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีเก้าอี้เพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีแสงสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๔๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานี

ขนส่งน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ห้องน้ำสะอาด น้ำในห้องน้ำมีเพียงพอ ไฟฟ้าในห้องน้ำสว่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๔๕)

๔) **ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

#### ๔. งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

##### ๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๔๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗๕

##### ๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๙ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๑) รองลงมาได้แก่ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๔๖)

๒) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๔ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาด้านสาธารณภัยได้ทันเวลา และข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ

คือ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๕๔/๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๔๑) ถัดมาคือข้อ ๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๖ (S.D. ๐.๕๖)

**๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจใน ข้อ ๑ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๔๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๔๓)

**๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐

## ๕. งานข้าราชการ

### ๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๕๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๖๗ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๖๗

### ๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อบริการงานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

**๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๓๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๓๕) ถัดมาคือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่

กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานข้าราชการชั้นน้อยที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๓๖)

**๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๓๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๓๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๓๒) ถัดมาคือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๓๑) และ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๓๓) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องาน ข้าราชการชั้นน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๓๘)

**๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๓๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๓๔) ถัดมาคือข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๓๔) และ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๓๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานข้าราชการชั้นน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๓๑)

**๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

## ๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

### ๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ และส่วนใหญ่มียาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

### ๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๓๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๘) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๓๕)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๓๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ มีเอกสาร/ แผ่นพับ/ สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๐) ถัดมาคือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๖) และข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๓๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๓๑)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๓๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๒/ S.D. ๐.๓๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์ [www.lampangcity.go.th](http://www.lampangcity.go.th)) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๓) ส่วนข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการสะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๓๕)

๔) **ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

## ๗. งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง

### ๗.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐

### ๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๓๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๔๑) ถัดมาคือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๓๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๓๘)

**๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๓๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๗) รองลงมาคือข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๓๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการขั้นต้น : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๔๐)

**๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๓๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๓๖) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการขั้นต้น : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๓)

**๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๓๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

## ๘. งานบริการขั้นต้น : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก

### ๘.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการขั้นต้น : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๐๐ มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

### ๘.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการขั้นต้น : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อบริการขั้นต้น : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๓๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๓๑) รองลงมาได้แก่ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๓๕) ถัดมา คือข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการขั้นต่ำกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุดคือข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๓๐)

๒) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๓๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๓๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการขั้นต่ำกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๓๕)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๓๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๓๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๓๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการขั้นต่ำกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๓๑)

๔) **ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๓๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

**๙. งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้งตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕**

**๙.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐

**๙.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้งตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

**๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๓๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๓๓) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๓๓) ถัดมา คือข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๓๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๓๑)

**๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๓๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และข้อ ๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๓๔/ S.D. ๐.๓๕) รองลงมา ได้แก่วีธี ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๓๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการ

รับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๓๗)

**๓) ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๓๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๓๓/ S.D. ๐.๓๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๓๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องการบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๓๒)

**๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๓๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

## ๑๐. งานบริการสวัสดิการสังคม

### ๑๐.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕๐ มีอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ และส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่รับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐

### ๑๐.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

**๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๔) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ

ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบ ข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๐)

**๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมและข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๖/S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๖) ตามลำดับ

**๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ และข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๖/ S.D. ๐.๕๔) รองลงมาได้แก่ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อ ที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๖)

**๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

## ๑๑. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า

### ๑๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๕๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐

**๑๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

**๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๓๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๓๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๓๔) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๓๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๓๑)

**๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๓๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๓๓/๐.๓๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๓๖) ถัดมาคือข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๓๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๔๐)

**๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๓๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๓๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๓๖) ถัดมาคือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๓๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๓๑)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๓๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

## ๑๒. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ

### ๑๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ศูนย์บริการร่วม และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐ ใช้บริการศูนย์บริการร่วมในเรื่องขออนุญาตใช้มาปนสถาน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐ และส่วนใหญ่ใช้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในเรื่องการซ่อมแซมบ่อพัก, ฝาท่อระบายน้ำหาย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐

### ๑๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๔๕) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๕๑)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๔๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๔๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๔๐) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการ

ให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๔๖) และ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๔๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๔๓)

**๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๔๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๔๒) ถัดมาคือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๔๓)

**๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

### ๑๓. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า

#### ๑๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการ สาธารณูปโภค : ไฟฟ้า ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๕

**๑๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการ สาธารณูปโภค : ไฟฟ้า ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการ สาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

**๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๖ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ

เท่ากับ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระจตือรื้อรัน เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๖ (S.D. ๐.๖๐) และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๔ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนามน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๓ (S.D. ๐.๕๙)

**๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๔ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาได้แก่ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และข้อ ๕ มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันคือ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๖๐ และ ๐.๕๙ ตามลำดับ) และข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการ มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๕ (S.D. ๐.๖๔)

**๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๗ (S.D. ๐.๕๘)

**๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐

#### ๑๔. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้า

##### ๑๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้า ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖๕

**๑๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการ  
สาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้า ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานแก้ไขปัญหาการให้บริการ  
สาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชน  
ผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๔  
คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนคร  
ลำปางใน ๔ ด้าน ได้แก่

**๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม** พบว่า  
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๔ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๘๐  
โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มี  
ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๙ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่  
กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๔ (S.D. ๐.๘๐) ถัดมาคือ  
ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๒ (S.D.  
๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน /  
ทางเท้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนามน้อยที่สุด คือข้อ ๔  
ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๙ (S.D. ๐.๗๖)

**๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง  
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๙ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๖๐ โดยประชาชน  
มีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังและข้อ ๒ ระยะเวลาการ  
ให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๓.๖๐ (S.D. ๐.๖๑/ S.D.  
๐.๕๘) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ  
เท่ากับ ๓.๕๘ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมาคือข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ มี  
ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๐ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงาน  
แก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ  
น้อยที่สุดคือ ข้อ ๕ มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ย  
คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๑๗ (S.D. ๐.๖๑)

**๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึง  
พอใจเท่ากับ ๓.๕๐ (S.D. ๐.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน  
ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ  
เท่ากับ ๓.๕๙ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานแก้ไขปัญหาการให้บริการ  
สาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการประสานงาน  
ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา การให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๑ (S.D. ๐.๖๓)

**๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ  
เท่ากับ ๓.๕๔ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐

## ๑๕. งานหาบเร่แผงลอย

### ๑๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๖๓ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๒

### ๑๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ โดยทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเทศกิจ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๒ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระจัดรื้อร้อน เต็มใจให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๓.๑๓ (S.D. ๐.๕๖/S.D. ๐.๕๕)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๔ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชน พ่อค้า แม่ค้าได้ทันเวลา มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๖๔) ถัดมาคือข้อ ๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๖ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานหาบเร่แผงลอยด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๒ (S.D. ๐.๕๗)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๐ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีการจัดระเบียบทางเท้าเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๙ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีช่องทางการติดต่อ ที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๖ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมี

ความพึงพอใจต่องานหาแร่แมงกานีสด้านสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๕ (S.D. ๐.๕๗)

๔) **ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๙ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐

## ๑๖. งานด้านสวนสาธารณะ

### ๑๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเขตที่อาศัยอยู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๘๘ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๖๓ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๘ และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตตำบลชมพู คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๕

### ๑๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ ๔ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อ ๓ การประชาสัมพันธ์กิจกรรม เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อ ๕ มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๘) และข้อ ๒ สวนสาธารณะมีการปรับปรุงภูมิทัศน์และบรรยากาศ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ระยะเวลาการเปิด – ปิดสวนสาธารณะมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๕๙)

๒) **ด้านสิ่งแวดล้อม** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ มีความสะดวกในการใช้ประตูเข้า-ออก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือ ข้อ ๒ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ เช่น

ห้องน้ำ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๕๗)

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

## ๑๗. งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน

### ๑๗.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐ มีอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐

### ๑๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้บริการ ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ให้คำแนะนำที่ดีและเป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๒)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๙)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มียาและเวชภัณฑ์ขั้นพื้นฐาน ในการบริการผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๔)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

#### ๑๘. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)

##### ๑๘.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเขตที่อาศัยอยู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๘๘ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐ และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตตำบลสวนดอก คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๖๓

##### ๑๘.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๕ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บขนขยะมูลฝอย) พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บขนขยะมูลฝอย) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๗ (S.D. ๐.๓๐)

**๒) ด้านการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ รถที่ใช้เก็บขนขยะสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๐ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ด้านการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ การเก็บขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๕๒)

**๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐

#### ๑๙. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด)

##### ๑๙.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเขตที่อาศัยอยู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๕ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๓ และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตตำบลสบตุ๋ย คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๐

##### ๑๙.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

**๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร (เจ้าพนักงานเก็บกวาดถนน)** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระจุดรื้อรัน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) น้อยที่สุด

คือ ข้อ ๑ การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๒๔)

**๒) ด้านการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ การกวาดถนนเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๔๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด: กวาดทำความสะอาดถนน (คนกวาด) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๖๔)

**๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

## ๒๐. งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

### ๒๐.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แหล่งข้อมูล ความคิดเห็นเกี่ยวกับจอ LED ประชาสัมพันธ์ และความเหมาะสมของช่วงเวลาในการเผยแพร่สื่อจอ LED พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๐ ได้รับแหล่งข้อมูลจากข้อความประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ส่วนใหญ่เห็นจุดที่ตั้ง จอ LED ประชาสัมพันธ์ มีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๑๓ และช่วงเวลาในการเผยแพร่สื่อจอ LED ที่เหมาะสมส่วนใหญ่ คือ ๑๕.๓๐ น.- ๒๐.๓๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๓

### ๒๐.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปางใน ๖ ด้าน ได้แก่

**๑) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ /ไวนิล+ข้อความประชาสัมพันธ์)** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๒)

ถัดมา คือ ข้อ ๓ การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่น่าสนใจ น่าจับต้อง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ข้อมูลมีประโยชน์ ให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๖๔)

**๒) ด้านจอ LED** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๖๐)

**๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสาร ฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลา ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๒)

**๔) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ การจัดหน้า และคอลัมน์ง่ายต่อการเปิดไปสู่หน้าต่าง ๆ ของเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาได้แก่ข้อ ๑ การออกแบบเว็บไซต์และการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๕๔) ถัดมาคือ ข้อ ๔ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๕๖)

**๕) ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๕ ความเหมาะสมของเส้นทางที่ใช้ ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมาได้แก่ข้อ ๓ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๖๓) และข้อ ๑ เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการ

ประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๕๑)

๖) **ด้านภาพรวมทั้งหมด** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

## ๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ได้ดังนี้

๕.๒.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางในกระบวนการบริการทะเบียนราษฎรเป็นอันดับแรก คิดเป็น ร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมา ได้แก่ งานบริการพันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุก คิดเป็น ร้อยละ ๙๓.๐๐ ถัดมา คือ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐, งานบริการ รับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาต หรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐, งานชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐, งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และงานบริการพันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล นครลำปาง คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ เท่ากัน, งานบริการสถานีขนส่ง และงานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรัง หรือผู้สูงอายุที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ เท่ากัน, งานบริการสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๐, งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การทำความสะอาดถนน (คนกวาด) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐, งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐, งานด้านสวนสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐, งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐, งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐, งานหาบเร่แผงลอย คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๘๐, งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖๐, งานบริการด้านการรักษา ความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๐, งานแก้ไขปัญหาการ ให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ ส่วนงานแก้ไขปัญหาการให้บริการ สาธารณูปโภค : ถนน/ทางเท้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐ ซึ่งสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจของเทศบาล ตาม พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ และยังสอดคล้องกับประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวอย่างสอดคล้องกันว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือ ผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะ

เกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับการจากเทศบาลนครลำปางอยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการงานบริการทะเบียนราษฎร

๕.๒.๒ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่ใช้บริการเทศบาลนครลำปางในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ของ เฮลเก็ตต์ (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง ดังผลการศึกษาการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ทั้ง ๒๐ กระบวนงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางเทศบาลนครลำปาง ควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithesel และ Berry (๑๙๘๕) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

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

๕.๒.๓ นอกจากนี้ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลนครลำปาง ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยหลายท่าน ได้แก่

(๑) จักรแก้ว นามเมือง (๒๕๖๐) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการประเมินพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๔) ทั้ง ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(๒) ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

(๓) วรณี เขาวนัสสุขุม และคณะ (๒๕๕๙) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ งาน เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ งานเชิงรุกด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายเลขประจำบ้าน ตามลำดับ

(๔) สุวนิช ศิลาอ่อน (๒๕๓๘) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกพบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมากที่สุด การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในงานปกรอง มีความพึงพอใจค่อนข้างมากที่สุดในงานโยธา และงานรักษาความสะอาด และมีความพึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

(๕) อมรรัตน์ บุญภา (๒๕๕๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ภาพรวม ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานของเทศบาลนครลำปาง ดังนี้

#### ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใน ๒๐ กระบวนงาน ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง ในแต่ละกระบวนงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แม้ผลของการประเมินในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ทั้ง ๒๐ กระบวนงานอยู่ในระดับมากที่สุดตาม ทางเทศบาลนครลำปางก็ต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไปอีก โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วไว้ และในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้กับการบริหารงานของเทศบาลนครลำปาง ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑) เทศบาลนครลำปางควรให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

๒) เทศบาลนครลำปางควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจ และทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้ จะช่วยให้ผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลทราบถึงปัญหาอุปสรรค ของส่วนงานตนเองและหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะของผู้ประเมินจากการตั้งข้อสังเกตภายหลังจากการลงพื้นที่ ผู้ประเมินสามารถสรุปข้อมูลในเชิงวิชาการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครลำปางให้ดียิ่งๆขึ้นไป โดยเห็นว่าทางเทศบาลนครลำปาง ผู้บริหาร และพนักงานของเทศบาลนครลำปางควรพัฒนาและปรับการทำงานในเชิงรุก สร้างสรรค์ผลงานและให้บริการประชาชน โดยเน้น ๑) ด้านความเป็นรูปธรรม ๒) ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ๓) ด้านความเห็นอก เห็นใจผู้รับบริการ และ ๔) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยนำมาพัฒนาและปรับปรุงใน ๒๐ กระบวนงานที่ตั้งตัวชี้วัดไว้ หรืออาจรวมถึงงานอื่นๆนอกเหนือจาก ๒๐ กระบวนงานข้างต้นแล้ว แต่ยังคงอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่เทศบาลสามารถกระทำได้ภายใต้บทบัญญัติที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ นั้น

ทั้งนี้ จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง นั้น ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการทะเบียนราษฎรเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขปงสนุก ถัดมาคือ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน, งานบริการ รับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาต หรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕, งานชำระภาษี, งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร, งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง, งานบริการสถานีขนส่ง,งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน, งานบริการสวัสดิการสังคม, งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การทำความสะอาดถนน (คนกวาด), งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง, งานด้านสวนสาธารณะ, งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า, งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : หลังรับบริการ, งานหาบเร่แผงลอย งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน), งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ไฟฟ้า ส่วนงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ถนน/ทางเท้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลนครลำปางควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าว ให้เหมาะสมกับงานแต่ละงาน ที่สำคัญจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ควบคู่กันไปด้วย

เทศบาลนครลำปาง ควรจัดและส่งเสริมกิจกรรมที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย สร้างประชาชนในพื้นที่ให้เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี อาทิ การรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร การจัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน การพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน ในส่วนของผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลนครลำปาง และพนักงานเทศบาลนครลำปางควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งมากขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและรับทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา

ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบาย ต่างๆของท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น, พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ มีการเตรียมพร้อมใน ส่วนของเอกสารและเครื่องมือต่างๆที่จะให้บริการประชาชน ใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบ คำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะ กลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศ ทุกวัย

นอกจากนี้ เทศบาลนครลำปางควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อน ภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์ การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนา ศักยภาพทุกด้านและมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๕๘). **แผนปฏิบัติการ ๔ ปี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑)**. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (๒๕๓๐). **การบริหารบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
- กิตติ วัฒนกุล. (๒๕๔๖). **การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโธดม. (๒๕๔๔). “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีเฉพาะสำนักงานเขตคลองเตย”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **ธรรมาภิบาลท้องถิ่นว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส**. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี้.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น = Community and local selfgovernance**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จักรแก้ว นามเมือง (๒๕๖๐). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ชนะดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**, ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (๒๕๔๑). “**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่**” การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิวา ประสุวรรณ. (๒๕๔๖). “**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง**”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรศักดิ์ วรรณสุข. (๒๕๓๗). “**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)**”. วิทยานิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประทุมพร พลายเมือง. (๒๕๔๖). “**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี**”. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสุรินทร์.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. ๒๕๒๔. **รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์การปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล**.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (๒๕๓๘). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีสำนัก”. ทะเบียน. มหาวิทยาลัยเกริก.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม - สิงหาคม), หน้า ๑๒๕ - ๑๓๔.
- วิจิตร วิชัยสาร และคณะ. (๒๕๖๐). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
- วีระพงษ์ เณลิระรัตน์. (๒๕๓๙). คุณภาพในงานบริการ ๑ = Quality in servicers. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- สถาบันดำรงเดชาภาพ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. ๒๕๒๙. ปัญหาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล. รายงานการวิจัย, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สนธิ์ บางยี่ขัน. (๒๕๔๗). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสียมยิม แสนพิช. (๒๕๔๘). “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๓๖). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓.
- สุนารี แสนพยุห์ (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทองอำเภอโพธิ์ทองจังหวัดร้อยเอ็ด, รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย มหาภูมิพลวิทยาลัย.
- สุนิช ศิลาอ่อน. (๒๕๓๘). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนายก” ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา  
เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, ปีที่ ๗  
ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มิถุนายน), หน้า ๕๗ – ๖๔.
- อมร รักษาสัตย์. “บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ” วารสาร  
รัฐประศาสนศาสตร์. (ฉบับพิเศษ), เมษายน ๒๕๒๒: ๓๐๕.
- อัญฉรีย์ พิมพิมูล และ กันย์สินี จาภูพจน์. (๒๕๕๙). สัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน  
บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๙. วารสารวิจัยและพัฒนา  
วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), ปีที่ ๑๒  
ฉบับที่ ๑ (มกราคม – เมษายน), หน้า ๔๙ – ๖๐.
- อมรรัตน์ บุญภา. (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล  
ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ศึกษาเรื่อง, วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการ  
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เอกสารออนไลน์เข้าถึงได้จาก  
<http://www.samkor.com>
- Likert, R. (๑๙๗๐). **A technique for the measurement of attitude**. In G.F. Summer  
(Ed). *Attitudes measurement*. New York : Rand McNally.
- Millett, J. D. (๑๙๕๔). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A. , Zeithaml, V. , & Berry, L. (๑๙๘๕). **A conceptual model of service  
quality and its implications for future research**, *Journal of Marketing*,  
๔๙ : ๔๑-๕๐.
- Yamane, T. (๑๙๗๓). **Statistic : An Introductory Analysis (๓<sup>th</sup> ed.)**. New York :  
Harper and Row.
- Zeithaml, V. A. Berry, L. , & Parasuraman, A. (๑๙๙๐). **Delivery Quality Service :  
Balancing Customer Perception and Expectations**. New York : Free Press.

ภาคผนวก

# ภาคผนวก ก

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจ  
ความพึงพอใจของประชาชน

# ภาคผนวก ข

## แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน