



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง
อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

โดย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
(ตุลาคม ๒๕๖๓ – กันยายน ๒๕๖๔)

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อเป็นการประเมินการปฏิบัติราชการในด้านการบริการประชาชนตามตัวชี้วัดที่กำหนด และนำผลการศึกษาที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรงในพื้นที่เทศบาลนครลำปางไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ และเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ทางคณะมนุษยศาสตร์ฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น

คณะมนุษยศาสตร์ฯ ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปางและคณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาลนครลำปางที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้ประเมิน
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

กันยายน ๒๕๖๔

**แบบสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ระหว่าง ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔**

กระบวนงาน	งวดที่ ๑ ระหว่าง ๑ ต.ค. ๖๓ – ๓๑ มี.ค. ๖๔	งวดที่ ๒ ระหว่าง ๑ เม.ย. ๖๔ – ๓๐ ก.ย. ๖๔	ภาพรวม ปีงบประมาณ ๒๕๖๔
๑. งานบริการทะเบียนราษฎร	๙๒.๐๐	๙๑.๘๐	๙๑.๘๐
๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน	๙๒.๔๐	๙๒.๐๐	๙๒.๒๐
๓. งานบริการสถานีขนส่ง	๘๕.๒๐	๘๕.๐๐	๘๕.๒๐
๔. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๘๓.๔๐	๘๔.๒๐	๘๓.๘๐
๕. งานชำระภาษี	๘๙.๖๐	๙๑.๖๐	๙๐.๖๐
๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๘๗.๖๐	๘๗.๘๐	๘๗.๘๐
๗. งานบริการทันตกรรม	๘๙.๐๐	๘๙.๖๐	๘๙.๒๐
๘. งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	๙๒.๐๐	๘๙.๖๐	๙๐.๘๐
๙. งานบริการสวัสดิการสังคม	๘๔.๔๐	๘๕.๐๐	๘๔.๘๐
๑๐.งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราວร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า	๘๐.๒๐	๘๔.๔๐	๘๒.๔๐
๑๑.งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราວร้องทุกข์ : หลังรับบริการ	๘๒.๖๐	๘๒.๘๐	๘๒.๘๐
๑๒.งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ไฟฟ้า	๘๖.๐๐	๘๗.๐๐	๘๖.๖๐
๑๓.งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ถนน/ทางเท้า	๘๖.๔๐	๘๗.๒๐	๘๖.๘๐
๑๔.งานเทศกิจ	๘๕.๘๐	๘๕.๖๐	๘๕.๘๐
๑๕.งานด้านสวนสาธารณะ	๙๐.๒๐	๙๐.๔๐	๙๐.๔๐
๑๖.งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน	๘๒.๘๐	๘๓.๒๐	๘๓.๐๐
๑๗.งานบริการด้านการรักษาความสะอาด	๘๖.๖๐	๘๖.๔๐	๘๖.๖๐
๑๘.งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง	๘๖.๘๐	๘๘.๐๐	๘๗.๔๐
คะแนนเฉลี่ยรวม	๘๖.๘๐	๘๗.๓๐	๘๗.๑๐

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

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

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ได้รับบริการจากเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๐ สามารถแสดงรายละเอียดตามกระบวนการ จำนวน ๑๘ กระบวนการ ดังนี้

๑. งานบริการทะเบียนราษฎร

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๓. งานบริการสถานีขนส่ง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

๔. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐
- ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐

๕. งานชำระภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐
- ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐
- ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

๗. งานบริการพันตกรรม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการพันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐
- ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๘. งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

๙. งานบริการสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐

๑๐. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

๑๑. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐

เมื่อพิจารณาแยกออกเป็น ๒ ศูนย์ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสามารถแยกได้ดังนี้

(๑) ศูนย์บริการร่วม

(ก) ขออนุญาตใช้ฌาปนสถาน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

(๒) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

(ก) ขอถังขยะ/เก็บขยะ,กิ่งไม้ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐

(ข) ล้างถนน/ตลาด พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

(ค) ตัดหญ้า พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐

(ง) เหตุเดือดร้อนรำคาญ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

(จ) พ่นสารเคมีกำจัดสัตว์ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

(ฉ) ตรวจสอบการบุกรุกที่สาธารณะ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

(ช) ซ่อมแซมบ่อพัก,ฝาท่อระบายน้ำหาย พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

(ซ) การจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

(ณ) ราดยางถนน/หินคลุก/ซ่อมผิวถนน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

(ญ) คูด/ล้างท่อระบายน้ำ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

(ฎ) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐

(ฏ) ตัดต้นไม้ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

(ฐ) ไฟฟ้า พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

(ฑ) อื่นๆ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

๑๒. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๑๓. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปางใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๑๔. งานเทศกิจ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐
- ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๑๕. งานด้านสวนสาธารณะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐
- ๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

๑๖. งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐
- ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

๑๗. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐
- ๒) ด้านการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๑๘. งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๕ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ /ไวนิลและข้อความประชาสัมพันธ์) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐

๒) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๔) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

๕) ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

ข้อเสนอแนะของผู้ประเมินจากการตั้งข้อสังเกตภายหลังจากการลงพื้นที่ ผู้ประเมินสามารถสรุปข้อมูลในเชิงวิชาการ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครลำปางให้ดียิ่งๆขึ้นไป โดยเห็นว่าทางเทศบาลนครลำปาง ผู้บริหาร และพนักงานของเทศบาลนครลำปางควรพัฒนาและปรับการทำงานในเชิงรุก สร้างสรรค์ผลงานและให้บริการประชาชน โดยเน้น ๑) ด้านความเป็นรูปธรรม ๒) ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ๓) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และ ๔) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยนำมาพัฒนาและปรับปรุงใน ๑๘ กระบวนงานที่ตั้งตัวชี้วัดไว้ หรืออาจรวมถึงงานอื่นๆนอกเหนือจาก ๑๘ กระบวนงานข้างต้นแล้ว แต่ยังคงอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่เทศบาลสามารถกระทำได้ภายใต้บทบัญญัติที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ นั้น

ทั้งนี้ จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในกระบวนงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ งานบริการทะเบียนราษฎร ถัดมาคืองานด้านงานบริการรับเรื่องขอรับอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕,งานชำระภาษี, งานด้านสวนสาธารณะ,งานบริการทันตกรรม,งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร,งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง,งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน/ทางเท้า,งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้า และงานบริการด้านการรักษาความสะอาด,งานเทศกิจ,งานบริการสถานีขนส่ง,งานบริการสวัสดิการสังคม,งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณ,งานบริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน,งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวจึงทุกซ์ : หลังรับ ส่วนงาน

ศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราວร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลนครลำปางจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลายชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งควรพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลนครลำปาง ซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย

เทศบาลนครลำปาง ควรจัดและส่งเสริมกิจกรรมที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย สร้างประชาชนในพื้นที่ให้เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี อาทิ การส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการใช้รถใช้ถนนโดยถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน รวมทั้งการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร การจัดการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน การพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การไปศึกษาดูงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลนครลำปาง และพนักงานเทศบาลนครลำปางควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาพูดคุยโดยใช้ระบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน โดยมีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานส่วนงานใดมีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงจังด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง จะอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางเทศบาลนครลำปาง ควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลนครลำปาง ควรให้ความสำคัญ คือการติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลนคร พนักงานเทศบาลที่มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการ

ให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น สื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันทุกช่องทางที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะวิธีการต่างๆในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนาผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลนครลำปาง จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลนครลำปาง ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลนครลำปางสู่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ในการสร้างความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
แบบสรุปผลการประเมินฯ	ข
บทสรุปผู้บริหาร	ค
สารบัญ	ณ
สารบัญตาราง	ต
สารบัญภาพ	ฝ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย	๓
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	๔
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม	๖
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย	๖
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่	๑๐
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๒๐
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ	๒๒
๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๕
๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล	๓๘
๒.๗ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครลำปาง	๔๒
๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖๖
๒.๙ กรอบแนวคิดในการศึกษา	๗๒
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย	๗๓
๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย	๗๓
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๗๓
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๗๕
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๗๕

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๗๗
๔.๑ งานบริการทะเบียนราษฎร	๗๘
๔.๒ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน	๘๔
๔.๓ งานบริการสถานีขนส่ง	๙๐
๔.๔ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๙๖
๔.๕ งานชำระภาษี	๑๐๒
๔.๖ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๐๘
๔.๗ งานบริการพันตกรรม	๑๑๔
๔.๘ งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	๑๒๐
๔.๙ งานบริการสวัสดิการสังคม	๑๒๖
๔.๑๐ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า	๑๓๒
๔.๑๑ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : หลังรับบริการ	๑๓๘
๔.๑๒ งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขภาค : ไฟฟ้า	๑๔๔
๔.๑๓ งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขภาค : ถนน / ทางเท้า	๑๕๐
๔.๑๔ งานเทศกิจ	๑๕๖
๔.๑๕ งานด้านสวนสาธารณะ	๑๖๒
๔.๑๖ งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน	๑๖๗
๔.๑๗ งานบริการด้านการรักษาความสะอาด	๑๗๓
๔.๑๘ งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง	๑๗๘
บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๑๘๗
๕.๑ สรุป	๑๘๗
๕.๒ อภิปรายผล	๒๑๑
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๒๑๔
บรรณานุกรม	๒๑๗
คณะผู้ดำเนินงาน	๒๒๐
ภาคผนวก	๒๒๑
ภาคผนวก ก ประมวลรูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลฯ	
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจฯ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๓ - ๑	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)
ตารางที่ ๓ - ๒	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)
ตารางที่ ๔ - ๑	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง
ตารางที่ ๔ - ๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต้องงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร
ตารางที่ ๔ - ๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต้องงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต้องงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตารางที่ ๔ - ๕	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง
ตารางที่ ๔ - ๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต้องงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร
ตารางที่ ๔ - ๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต้องงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต้องงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตารางที่ ๔ - ๙	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องงานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔ - ๑๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการสถานีขนส่ง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร
ตารางที่ ๔ - ๑๑	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการสถานีขนส่งเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๑๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการสถานีขนส่งเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตารางที่ ๔ - ๑๓	แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาล นครลำปาง
ตารางที่ ๔ - ๑๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาล นครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร
ตารางที่ ๔ - ๑๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาล นครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๑๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาล นครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตารางที่ ๔ - ๑๗	แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง
ตารางที่ ๔ - ๑๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร
ตารางที่ ๔ - ๑๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๒๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔ - ๒๑	แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการขออนุญาตก่อสร้างของเทศบาลนครลำปาง
ตารางที่ ๔ - ๒๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต้องการขออนุญาตก่อสร้างของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร
ตารางที่ ๔ - ๒๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต้องการขออนุญาตก่อสร้างของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๒๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต้องการขออนุญาตก่อสร้างของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตารางที่ ๔ - ๒๕	แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง
ตารางที่ ๔ - ๒๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต้องการบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร
ตารางที่ ๔ - ๒๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต้องการบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๒๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต้องการบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตารางที่ ๔ - ๒๙	แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง
ตารางที่ ๔ - ๓๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต้องการบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔ - ๓๑	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
	๑๒๓
ตารางที่ ๔ - ๓๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
	๑๒๔
ตารางที่ ๔ - ๓๓	แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง
	๑๒๖
ตารางที่ ๔ - ๓๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร
	๑๒๘
ตารางที่ ๔ - ๓๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
	๑๒๙
ตารางที่ ๔ - ๓๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
	๑๓๐
ตารางที่ ๔ - ๓๗	แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า ของเทศบาลนครลำปาง
	๑๓๒
ตารางที่ ๔ - ๓๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร
	๑๓๔
ตารางที่ ๔ - ๓๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
	๑๓๕

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔ - ๔๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตารางที่ ๔ - ๔๑	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ ของเทศบาลนครลำปาง
ตารางที่ ๔ - ๔๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร
ตารางที่ ๔ - ๔๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๔๔	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า) ของ เทศบาลนครลำปาง
ตารางที่ ๔ - ๔๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า) ของ เทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม
ตารางที่ ๔ - ๔๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า) ของ เทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๔๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า) ของ เทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔ - ๔๘	แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโมค(ถนน/ทางเดินเท้า) ของเทศบาลนครลำปาง ๑๕๐
ตารางที่ ๔ - ๔๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโมค(ถนน/ทางเดินเท้า) ของเทศบาลนครลำปาง ๑๕๑
ตารางที่ ๔ - ๕๐	ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโมค(ถนน/ทางเดินเท้า) ของเทศบาลนครลำปาง ๑๕๓
ตารางที่ ๔ - ๕๑	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโมค(ถนน/ทางเดินเท้า) ของเทศบาลนครลำปาง ๑๕๔
ตารางที่ ๔ - ๕๒	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ๑๕๖
ตารางที่ ๔ - ๕๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร ๑๕๘
ตารางที่ ๔ - ๕๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๑๕๙
ตารางที่ ๔ - ๕๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑๖๐
ตารางที่ ๔ - ๕๖	แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ๑๖๒

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔ - ๕๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๖๔
ตารางที่ ๔ - ๕๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๖๕
ตารางที่ ๔ - ๕๙ แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน ของเทศบาลนครลำปาง	๑๖๗
ตารางที่ ๔ - ๖๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่	๑๖๙
ตารางที่ ๔ - ๖๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๗๐
ตารางที่ ๔ - ๖๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์	๑๗๑
ตารางที่ ๔ - ๖๓ แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง	๑๗๓
ตารางที่ ๔ - ๖๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๑๗๕
ตารางที่ ๔ - ๖๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการ	๑๗๖
ตารางที่ ๔ - ๖๖ แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง	๑๗๘
ตารางที่ ๔ - ๖๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ป้ายโปสเตอร์/ไวนิลและข้อความ ประชาสัมพันธ์)	๑๘๑

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔ - ๖๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED
	๑๘๒
ตารางที่ ๔ - ๖๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน
	๑๘๓
ตารางที่ ๔ - ๗๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/Facebook)
	๑๘๔
ตารางที่ ๔ - ๗๑	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์
	๑๘๕

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	๒๘
ภาพที่ ๒.๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ	๒๙
ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ	๓๓
ภาพที่ ๒.๔ ความสำเร็จในงานบริการ	๓๗
ภาพที่ ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๗๒

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

ประเทศไทยมีวิวัฒนาการของการปกครองท้องถิ่นไทย ซึ่งได้รับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน การปกครองท้องถิ่นไทยจึงเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ที่มีหลักการสำคัญคือการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารตนเอง มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๒ ประการ ได้แก่ ประการแรก การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น ประการที่ ๒ บัญญัติให้ต้องมีกฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเห็นได้จากการประกาศใช้กฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ โดยมีแก้ไขเพิ่มเติมในปีพุทธศักราช ๒๕๖๒ หลายฉบับ ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่กำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนการบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาคโดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น

บทบัญญัติส่วนหนึ่งของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ๒๕๖๐ ส่วนที่ ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๒๕๐ ได้กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน การดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจดูแลตามที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ นั้น สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แต่ละแห่งจะมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเอง

การจัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Local Affairs) จึงเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับท้องถิ่น โดยเฉพาะ และเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น มีลักษณะเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองคนในท้องถิ่น ซึ่งแต่ละท้องถิ่นอาจจะมีความแตกต่างกันออกไป ส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับชีวิตประจำวันของคนในท้องถิ่น ทั้งเรื่องเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม การอำนวยความสะดวก รวมไปถึงการจัดสวัสดิการให้คนในท้องถิ่นโดยตรง และบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) คือ การทำให้ประชาชนมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม ได้รับความเป็นธรรมในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการทางสังคมที่มีคุณภาพ ผู้ด้อยโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพ รวมทั้งชุมชนมีความเข้มแข็งพึ่งพาตนเองได้ และยังเป็นหน้าที่หลักสำคัญประการหนึ่งที่รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ราชกิจจานุเบกษา.๒๕๖๐ : ๒๒)

กอปรกับการปฏิรูประบบราชการโดยใช้โมเดลประเทศไทย ๔.๐ ที่ผ่านมา ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่เปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เพื่อจะขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน นั่นคือ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลัก “ธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” (Better Government, Happier Citizens) โดยการจัดโครงสร้างใหม่เพื่อสร้างสมดุลและจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกลไกภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคส่วนอื่นๆให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งออกแบบโครงสร้างภายในภาครัฐเองให้กระชับ และไม่เกิดความซ้ำซ้อน การวางระบบและวิธีการทำงานใหม่โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในฐานะเป็นหน่วยงานภาครัฐระดับล่างสุดที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆได้ดีที่สุด และสามารถทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการได้มากที่สุด ดังนั้น การสร้างเสริมกำลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ไม่ว่าจะเป็นกำลังทรัพย์ กำลังคน และกำลังปัญญา รวมทั้งการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจทางการบริหารงานท้องถิ่นในด้านต่างๆ นับเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญอันจะก่อให้เกิดกระบวนการในการพัฒนาท้องถิ่น ผ่านกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และประชาชน นอกจากการปกครองท้องถิ่นจะเป็นรากฐานที่สำคัญในการพัฒนาตามหลักการพัฒนาประชาธิปไตยแล้ว ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายรัฐที่มีผลกระทบต่อประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นตัวอย่างที่ชัดเจน เพราะสามารถเข้าถึงได้ง่าย ทั้งการรู้จักภูมิหลังของผู้กำกับคณะทำงานและการติดตามดูผลงานว่าเป็นไปตามนโยบายหรือไม่ ตลอดจนการร้องเรียนทุกท่วงเมื่อมีปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจจะสนับสนุนให้กลับเข้ามาทำหน้าที่ต่อหรือไม่นั้น บทบาทหน้าที่ของประชาชนจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ระดับกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล การที่รัฐธรรมนูญให้อำนาจแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการตรวจสอบ ควบคุม ดูแลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยที่เทศบาลนครลำปางเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานของเทศบาลนครลำปางจึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน การ

ประเมินผลการปฏิบัติราชการจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ “มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง” จัดเป็นหน่วยงานกลางและเป็นสถาบันการศึกษาที่มีความพร้อมในการดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครลำปาง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรงในพื้นที่เทศบาลนครลำปาง นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา การแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ และเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี มีการทำงานโดยยึดหลัก “ธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน” ในเขตเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปางต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครลำปางที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยประเมินการให้บริการประชาชนใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยครอบคลุม ๑๘ กระบวนงาน ได้แก่

๑. งานบริการทะเบียนราษฎร

๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

๓. งานบริการสถานีขนส่ง

๔. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๕. งานชำระภาษี

๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

๗. งานบริการทันตกรรม

๘. งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

๙. งานบริการสวัสดิการสังคม

๑๐. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราວร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า
๑๑. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราວร้องทุกข์ : หลังรับบริการ
๑๒. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า
๑๓. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้า
๑๔. งานเทศกิจ
๑๕. งานด้านสวนสาธารณะ
๑๖. งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน
๑๗. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด
๑๘. งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในงานบริการจำนวน ๑๘ กระบวนงาน โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ห้วงระยะเวลา ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ

๑.๔.๑ การบริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๔.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่รัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑.๔.๓ เทศบาลนคร หมายถึง เทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑.๔.๔ ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในกระบวนงานจำนวน ๑๘ กระบวนงาน ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปี ๒๕๖๔

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑.๕.๒ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๑.๕.๓ ผลจากการศึกษาทำให้เทศบาลนครลำปางทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงาน of พนักงานเทศบาลนครลำปางให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๑.๕.๔ หน่วยงานในสังกัดเทศบาลนครลำปาง สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับพนักงานเทศบาลนครลำปางได้อย่างยุติธรรม

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใช้เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

- ๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ
- ๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- ๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
- ๒.๗ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครลำปาง
- ๒.๘ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๙ กรอบแนวคิดในการศึกษา

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

โกวิท พงงาม (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 ภารกิจที่เป็นการดำเนินการค้าซื้อระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จภายในสี่ปี และภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี พร้อมทั้งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (๒๕๔๗) กล่าวว่าแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ มีหลักการอันเป็นกรอบความคิดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ **ประการแรก** หลักความคิดอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ โดยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐ ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบต่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระมิใช่เป็นการมอบภารกิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น **ประการที่สอง** หลักความสัมพันธ์ ของการบริหารราชการแผ่นดินกล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปรับบทบาท อำนาจ หน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการหลักในการดำเนินกิจการของรัฐ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในภารกิจระดับมหภาคและทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น **ประการที่สาม** หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากหลักการซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (๒๕๔๓) ที่กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลดเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริการงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกันขัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่นโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้อาจส่วนกลางให้กับท้องถิ่นได้แก่ **หน้าที่** เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจการตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ **ทรัพยากรการบริหาร** เป็นการกระจายบุคคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อการกิจหน้าที่ ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนร่วมกันรับผิดชอบ และ **ความพร้อม** เป็นการกระจายความพร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย สยาม เจริญอินทร์พรหม (๒๕๕๓: ๙๓-๑๐๓) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันควรจะต้องมีการยึดถือเอาหลักเกณฑ์สองประการเป็นหลัก หลักเกณฑ์แรกในเชิงวัตถุประสงค์ของการบริการสาธารณะต้องถือเอาประชาชนในพื้นที่เป็นหลักและอำนวยความสะดวกกับบุคคลทั่วไป 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 คณะที่ปรึกษา (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 คือ

การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นที่ละชุมชนโดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็ได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ ซึ่งการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญในด้านการช่วยแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีที่สุดกว่าคนภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนได้รู้ถึงการปกครองระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตราค่าจ้างคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง และมีเสถียรภาพประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารท้องถิ่นและมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้ว ยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง

ส่วนสถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่าภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่มีศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นได้แก่ **หนึ่ง** การปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการปกครองจำนวนเล็กๆที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆจึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบต่อระบบประชาธิปไตย (Democratic Accountability) **สอง** การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้งมีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมืองตามวิถีทางและตามกติกา ในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารและที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนและในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้และการที่

การปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมืองถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอน ประชาธิปไตยให้ประชาชน **สาม** สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับ ท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามา บริหารกิจการสาธารณะต่างๆภายในชุมชนด้วยตนเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมี ประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง”ในหมู่ประชาชน **สี่** สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทาง ภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจาก ชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชน ท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจในทาง การเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรมและ **ห้า** ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากใช้อำนาจทาง การเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไปเป็นที่เกิดการใช้อำนาจในทางที่ผิดรอน สิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจถือเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคลโดยการให้อำนาจมี การกระจายออกนอกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกัน และกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่

การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการ บริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงาน ของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การ บริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการ แก่ประชาชนโดย คำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

๒.๒.๑ เหตุผลที่ต้องนำแนวการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

๑) กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลง อย่าง รวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและ ความยืดหยุ่นใน การปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

๒) ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

- (๑) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- (๒) ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- (๓) การกำหนด การวัด การให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล
- (๔) การสร้างระบบสนับสนุนในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์
- (๕) การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

๒.๒.๒ แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน

Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ ๗ ประการ คือ

- ๑) จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ (Hands-on professional management) หมายถึงให้ผู้จัดการมืออาชีพได้จัดการด้วยตัวเอง ด้วยความชำนาญ โปร่งใส และมีความสามารถในการใช้ดุลพินิจ เหตุผล เพราะเมื่อรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแล้ว ก็จะเกิดความรับผิดชอบต่อการตรวจสอบจากภายนอก
- ๒) มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงาน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
- ๓) เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น (Greater emphasis on output Controls) การใช้ทรัพยากร ต้องเป็นไปตามผลงานที่วัดได้ เพราะเน้นผลสำเร็จมากกว่าระเบียบวิธี
- ๔) แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ (Shift to disaggregation of units in the public sector) การแยกหน่วยงานใหญ่ออกเป็นหน่วยย่อยๆ ตามลักษณะสินค้าและบริการที่ผลิต ให้เงินสนับสนุน แยกกัน และติดต่อกันอย่างเป็นอิสระ

๕) เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น (Shift to greater Competition in the public sector) เป็นการเปลี่ยนวิธีทำงานไปเป็นการจ้างเหมาและประมูล เหตุผลก็เพื่อให้ฝ่ายที่เป็นปรปักษ์กัน (rivalry) เป็นกุญแจสำคัญที่จะทำให้ต้นทุนต่ำและมาตรฐานสูงขึ้น

๖) เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน (Stress on private sector styles of management practice) เปลี่ยนวิธีการแบบข้าราชการไปเป็นการยืดหยุ่นในการจ้างและให้รางวัล

๗) เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด (Stress on greater discipline and parsimony กว resource use) วิธีนี้อาจทำได้ เช่น การตัดค่าใช้จ่าย เพิ่มวินัยการทำงาน หยุดยั้ง การเรียกร้องของสหภาพแรงงาน จำกัดต้นทุนการปฏิบัติ เหตุผลก็เพราะต้องการตรวจสอบความ ต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

๒.๒.๓ รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการ

๑) พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ เหตุในการตราพระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้อำนาจปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่างๆ ที่มีงานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรง เพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การบริหารงานของทุกส่วนราชการบรรลุเป้าหมายของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติการได้อย่างรวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ใน มาตรา ๓/๑ ได้กำหนดให้การพัฒนากระบวนการต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของประชาชนและทันต่อการบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน

๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนด ขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

- (๑) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัด เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

๒.๒.๔ การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๑)

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑) ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ๗ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ เช่น

(๑) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบการให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

(๒) ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service) ด้วยการเชื่อมโยงและบูรณาการกระบวนการบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาต ศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center: OSCC) เป็นต้น

(๓) ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

(๔) ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐทุกประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

(๕) ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างหลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

(๖) ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีการให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

(๗) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาร์ทการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

(๘) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

(๙) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริมการให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen-Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่าง ๆ

(๑๐) ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์และกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันที่ที่ สามารถติดตามเรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ

(๑๑) วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐและปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่นๆที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๒: การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย กระทัดรัด มีรูปแบบเรียบง่าย (Simplicity) มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนในการทำงาน เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) พัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ และสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน เช่น

(๑) ปรับปรุงหน่วยงานราชการให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ ลดความซ้ำซ้อน มีความยืดหยุ่นคล่องตัวสูง สามารถปรับตัวได้อย่างต่อเนื่อง ตอบสนองต่อบทบาทภารกิจหรือบริบทในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

(๒) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

(๓) ยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้การนำองค์การเป็นไปอย่างมีวิสัยทัศน์ มีความรับผิดชอบต่อสังคม การวางแผนยุทธศาสตร์ และผลักดันสู่การปฏิบัติ การให้ความสำคัญกับประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ ให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัว การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง มีความคิดริเริ่มและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศอย่างแท้จริง และทำงานโดยมุ่งเน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ

(๔) ส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

(๕) นำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์กร เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ยกระดับคุณภาพ การให้บริการประชาชน สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและให้บริการ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานแบบเวอร์ชวล (Virtual Office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และประหยัดค่าใช้จ่าย

(๖) ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) และสามารถบูรณาการเชื่อมโยงหน่วยงานของรัฐ (Connected Government) ที่สมบูรณ์แบบเพื่อก้าวไปสู่ระดับมาตรฐานสากล

(๗) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานหลักโดยการจัดระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการให้บริการภาครัฐ และพัฒนาระบบสารสนเทศบนโครงสร้างพื้นฐานหลักที่ทางภาครัฐพัฒนาขึ้น ได้แก่ ระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) และเครื่องแม่ข่าย (Government Cloud Service G - Cloud) เพื่อลดค่าใช้จ่ายทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

(๘) นำกรอบแนวทางมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลแห่งชาติ (Thailand e-Government Interoperability Framework: TH e-GIF) มาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐ เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยน และเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๙) พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์การภาครัฐ ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ในลักษณะโครงข่ายข้อมูลที่เชื่อมต่อถึงกัน เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งเสริมการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการในระดับต่าง ๆ เพื่อสามารถเชื่อมโยงข้อมูลที่สำคัญต่อการบริหารราชการแผ่นดินและการตัดสินใจไปยังศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC) เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่มีความเป็นปัจจุบันและถูกต้อง

(๑๐) ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงาน (Business Continuity Plan) เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้ทันทั่วทั้ง โดยกำหนดแนวทางขั้นตอนการช่วยเหลือ การซักซ้อม และการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลัก และสนับสนุนให้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉิน (Crisis Management Center) ในการบริหาร จัดการสภาวะวิกฤตแต่ละประเภท ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

(๑๑) วางแผนกำลังคนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Workforce Plan) ให้มีความเหมาะสม ไม่เป็นภาระต่องบประมาณของประเทศ พัฒนาและบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มขีดสมรรถนะของบุคลากรและประสิทธิภาพของระบบราชการ สร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) สามารถรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการ รวมทั้งการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศไปสู่การปฏิบัติ

(๑๒) ส่งเสริมให้มีการวางระบบเตรียมความพร้อมเพื่อทดแทนบุคลากร เช่น แผนการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) เป็นต้น ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกสามารถเข้าสู่ระบบราชการได้โดยง่ายมากขึ้นในทุกระดับ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนบุคลากรระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Talent mobility) ซึ่งสามารถเชื่อมโยงได้ทั้งสองทางจากภาครัฐไปสู่ภาคเอกชน และจากภาคเอกชนไปสู่ภาครัฐ

(๑๓) ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐให้ความสำคัญต่อการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) ในการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะการวัดผลการปฏิบัติงานในเชิงเปรียบเทียบอ้างอิงกับเกณฑ์มาตรฐานและ/ หรือแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมถึงปรับปรุงการทำงาน โดยนำเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับการเพิ่มผลิตภาพมาใช้ มุ่งขจัดความสูญเปล่าของการดำเนินงานในทุกกระบวนการ ตัดกิจกรรมที่ไม่มีประโยชน์หรือไม่มีการเพิ่มคุณค่าในกระบวนการออกไป เพิ่มความยืดหยุ่นขององค์การด้วยการออกแบบกระบวนการใหม่และปรับปรุง กระบวนการเพื่อสร้างคุณค่าในการปฏิบัติงาน เช่น Lean Management เป็นต้น

(๑๔) ส่งเสริมให้มีการนำรูปแบบการใช้บริการร่วมกัน (Shared Services) เพื่อประหยัดทรัพยากร ลดค่าใช้จ่าย ยกย่องคุณภาพมาตรฐานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของรัฐ โดยรวมกิจกรรมหรือกระบวนการลักษณะ/ประเภทเดียวกัน (Common Process) ซึ่งเดิม ต่างหน่วยงานต่างดำเนินงานเองเข้ามาไว้ในศูนย์บริการร่วมโดยเฉพาะงานสนับสนุน (Back Office) ได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบ การเงินการคลัง และระบบบุคลากร เป็นต้น

(๑๕) ส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ จะต้องคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบ และปลอดภัยของสังคมส่วนรวม รวมทั้งสนับสนุน เสริมสร้าง พัฒนาและสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่สังคมและชุมชน เพื่อยู่อารมณ์ร่วมกันอย่างสงบสุข

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓: การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด

มีเป้าหมายเพื่อวางระบบการบริหารจัดการสินทรัพย์ของราชการอย่างครบวงจร โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่าย ที่ผูกมัด/ ผูกพันติดตามมา (Ownership Cost) เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดหรือสร้างมูลค่าเพิ่ม สร้างโอกาสและสร้างความมั่นคงตามฐานะเศรษฐกิจของประเทศ ลดความสูญเสีย สิ้นเปลืองและเปล่าประโยชน์ รวมทั้งวางระบบและมาตรการที่จะมุ่งเน้นการบริหารสินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลตอบแทนคุ้มค่า สามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายโดยรวม มีต้นทุนที่ต่ำลงและลดความต้องการของสินทรัพย์ใหม่ที่ไม่จำเป็น เช่น ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารสินทรัพย์และบูรณาการเข้ากับระบบบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์และการบริหารจัดการ องค์กรโดยรวม และ การลด ต้นทุน โดยจัดให้มีระบบและข้อมูลเพื่อให้หน่วยราชการใช้ประกอบการวัดและ วิเคราะห์ การใช้สินทรัพย์เพื่อให้เกิดผลิตภาพ (Asset Productivity) และเกิดประโยชน์สูงสุด (Asset Utilization) เป็นต้น

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔: การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกันภายในระบบราชการด้วยตนเอง เพื่อแก้ปัญหาการแยกส่วนในการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการวางระบบความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบของการประสานความร่วมมือที่หลากหลาย ภายใต้วัตถุประสงค์เดียวกัน คือ นำศักยภาพเฉพาะของแต่ละหน่วยงานมาสร้างคุณค่าให้กับงานตามเป้าหมายที่กำหนดเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย/ยุทธศาสตร์ของประเทศและการใช้ประโยชน์ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น

(๑) วางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการในยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศ (Cross Functional Management System) ตามห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chains) ครอบคลุมกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ จนกระทั่งปลายน้ำ รวมทั้งกำหนดบทบาทภารกิจให้มีความชัดเจนว่าใครมีความรับผิดชอบในเรื่องหรือกิจกรรมใด รวมทั้งการจัดทำตัวชี้วัดของกระทรวงที่มีเป้าหมายร่วมกัน (Joint KPIs)

(๒) การออกแบบโครงสร้างและระบบบริหารงานราชการใหม่ในรูปแบบของหน่วยงานรูปแบบพิเศษ เพื่อให้สามารถรองรับการขับเคลื่อนประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศที่ต้องอาศัยการดำเนินงานที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว ไม่ยึดติดกับโครงสร้างองค์การและระบบราชการแบบเดิม

(๓) ปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณให้มีลักษณะแบบยืดหยุ่นและเป้าหมายร่วมเป็นหลัก เพื่อให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สำคัญของประเทศและการบริหารงานแบบบูรณาการ

(๔) พัฒนารูปแบบและวิธีการทำงานของภาครัฐในระดับต่าง ๆ (Multi-Level Governance) ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยเน้นการยึดพื้นที่เป็นหลัก เพื่อให้เกิดความร่วมมือ ประสานสัมพันธ์กันในการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าและไม่เกิดความซ้ำซ้อน และปรับปรุงการจัดสรรงบประมาณ ให้เป็นแบบยึดพื้นที่เป็นตัวตั้ง (Area-based Approach) รวมทั้งวางเงื่อนไขการจัดสรรงบประมาณให้กระทรวง/กรม ต้องสนับสนุนการขับเคลื่อนแผนพัฒนาจังหวัด/กลุ่มจังหวัด ในสัดส่วนวงเงินงบประมาณที่เหมาะสม

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๕: การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานราชการทบทวนบทบาทและภารกิจของตนให้มีความเหมาะสม โดยให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน มุ่งเน้นการพัฒนาแบบความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนอื่น การถ่ายโอนภารกิจบางอย่างที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินงานเองให้ภาคส่วนอื่น รวมทั้งการสร้างความร่วมมือหรือความเป็นภาคีหุ้นส่วน (Partnership) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น เช่น

(๑) ส่งเสริมการสร้างความร่วมมือในรูปภาคีหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับเอกชน (Public-Private Partnership : PPP) เพื่อให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะในด้านต่างๆ ที่จำเป็นของ ประเทศที่ต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก และภาครัฐยังไม่สามารถดำเนินการได้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน ได้รับการสนับสนุนกลไกการดำเนินการแบบร่วมลงทุนกับภาคเอกชนด้วยความชัดเจน โปร่งใส และเกิดการบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ให้มีการลงทุนที่ซ้ำซ้อน มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด สนับสนุนให้มีการจัดตั้งกองทุนส่งเสริมการลงทุนของเอกชนร่วมในกิจการของรัฐ ตลอดจนให้มีหน่วยงานรับผิดชอบกำหนดมาตรฐาน ส่งเสริม สนับสนุนการร่วมลงทุนเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อ ความมั่นคงทางการเงินและการคลังของประเทศในระยะยาว

(๒) เปิดให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันกันเพื่อจัดทำบริการสาธารณะแทนภาครัฐ (Contestability) ในภารกิจของภาครัฐที่ภาครัฐไม่จำเป็นต้องดำเนินการเอง และภาคเอกชนสามารถดำเนินการแทนได้ โดยสนับสนุนให้เกิดการแข่งขันอย่างเสรีผ่านกลไกตลาด เพื่อให้ ภาคเอกชนสามารถเข้ามาแข่งขันได้โดยง่าย รวมทั้งป้องกันและลดปัญหาการผูกขาดในระยะยาว ตลอดจนทำให้ภาครัฐสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทของตนให้เป็นผู้กำหนดมาตรฐานและระดับการให้บริการ รวมทั้งติดตามตรวจสอบการดำเนินงานของภาคเอกชน ให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่วางไว้ได้อย่างแท้จริง

(๓) เปิดให้องค์กรภาคประชาสังคมและชุมชนสามารถเข้ามาเป็นผู้จัดบริการสาธารณะแทนภาครัฐ โดยอาศัยการจัดทำข้อตกลงร่วม (Compact) ในรูปแบบการดำเนินงานในลักษณะหุ้นส่วนระหว่างภาครัฐกับภาคประชาสังคมและชุมชน ซึ่งมีเป้าหมายของข้อตกลงอยู่ที่การร่วมกันดำเนินการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนให้บรรลุผลสัมฤทธิ์

(๔) พัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานแบบเครือข่าย (Networked Governance) โดยการปรับเปลี่ยนบทบาท โครงสร้าง และกระบวนการทำงานขององค์กรภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยงการทำงานและทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้เกิดการพึ่งพากันในรูปแบบพันธมิตร มีการบริหารงานแบบยืดหยุ่น เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ เชื่อมโยงระบบการทำงานระหว่างองค์กรได้ ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๖: การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมและวางกลไกให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและ สร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของทางราชการ ตลอดจนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์และมาตรการในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันให้บรรลุผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม เช่น

(๑) เปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วม โดยการพัฒนาระบบการตรวจสอบสาธารณะ (Public Scrutiny) และ ผู้ตรวจสอบอิสระจากภายนอก (Independent Assessor) ที่ผ่านการฝึกอบรมและได้รับการรับรองเข้ามาดำเนินการสอดส่องดูแลและสอบทานกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของทางราชการ รวมทั้งวางกลไกสนับสนุนให้ดำเนินการจัดทำราคากลางและข้อมูลรายละเอียดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างไว้ในระบบข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

(๒) พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและติดตามตรวจสอบในเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันในเชิงรุก รวมทั้งพัฒนาเครื่องมือวัดระดับความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดินเพื่อใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗: การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

มีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อรองรับการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้งประสานพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกันในการส่งเสริมและยกระดับธรรมาภิบาลในภาครัฐของประเทศ สมาชิก อาเซียน อันจะนำไปสู่ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงทางการเมืองและความเจริญผาสุกของ สังคม ร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่เพื่อขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน และบรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) คือ การทำให้ประชาชนมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคม

๒.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๓.๑ ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการคือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการ ทั้งในภาครัฐราชการ และภาคธุรกิจเอกชน ในส่วนของภาครัฐราชการ ปัจจุบันหากเป็นการให้บริการแก่ประชาชน สิ่งที่ได้ให้บริการแก่ประชาชนนั้นมักจะเป็นในรูปแบบของสินค้าสาธารณะ หรือการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ หน่วยงานภาครัฐราชการจึงจำเป็นต้องมีระบบการให้บริการที่ดี คือ ต้องดูแลเอาใจใส่ประชาชนอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

๒.๓.๒ ความหมายของการบริการ

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

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

Parasuraman, Zeithesel และ Berry (อ้างใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ ๒๕๓๕: ๑๔-๑๕) กล่าวไว้ว่า 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) ได้ให้เห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

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

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เป้าหมายของการให้บริการ นั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่าการให้บริการบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่ง 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 **ประการที่สอง** การตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี **ประการที่สาม** ความสามารถ ประกอบด้วย สามารถให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ **ประการที่สี่** การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึง การใช้บริการสะดวก ระเบียบ

ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก **ประการที่ห้า** ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี **ประการที่หก** การสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ **ประการที่เจ็ด** ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ **ประการที่แปด** ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ **ประการที่เก้า** ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และ**ประการสุดท้าย** การสร้างสิ่งจำเป็นได้ ประกอบไปด้วยการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐแนวใหม่

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 โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับขั้นนำการบริการนั้นๆ ดังนั้น **การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ** ดังนี้ คือ (๑) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้ นั้น จะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ขาดหาย หยุดย ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ และ (๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีงานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มีใช้ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, ๑๙๙๖)

เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กทรอนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์ โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐบาลจากทุกหน่วยงานไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบ รูปแบบที่หนึ่ง 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

รัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

๒.๕ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น 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 ภาณุดา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ : ๑๑) กล่าวว่า ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๒.๕.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

กิลเมอร์ (Gillmer, ๑๙๖๕ , ๒๕๔ – ๒๕๕ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมนิ ๒๕๔๔, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงาน และมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยกย่องนับถือ 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” เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสุขสบายใจเนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

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

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒ : ๗๗๕) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจพฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะจัดความ

ตั้งเครียดหรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดูละเอียดในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัด
สิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, ๒๕๔๔ : ๖)

ไพบุลย์ ช่างเรียน (๒๕๔๒, หน้า ๑๔๖ - ๑๔๗) อ้างอิงจาก นริชา นราศรี ๒๕๔๔, หน้า
๒๘) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทาง
ร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำ
ให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความ
ต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่
ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

อุทัยพรรณ สดใจ (๒๕๔๕ : ๗) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล
ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่า ความรู้สึกหรือทัศนคติดีสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น
เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

สายจิตร์ (๒๕๔๖ : ๑๔) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไป
ได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุ
จุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวัง
ไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

อรรถพร (๒๕๔๖: ๒๙) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจ
ของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐาน
ของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้น
เมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความ
พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาใน
รูปแบบผู้รับบริการ 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 ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจ
ของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวัง
หรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม
อาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับ
สิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออก
ทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความ
พึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความ

ต้องการของบุคคล 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

๒.๕.๒ การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ นั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่าทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะยอมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

๒.๕.๓ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (บทเรียนออนไลน์, http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/๓๐๘๑๓/unit๐๕_๑.html) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการ ว่า

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

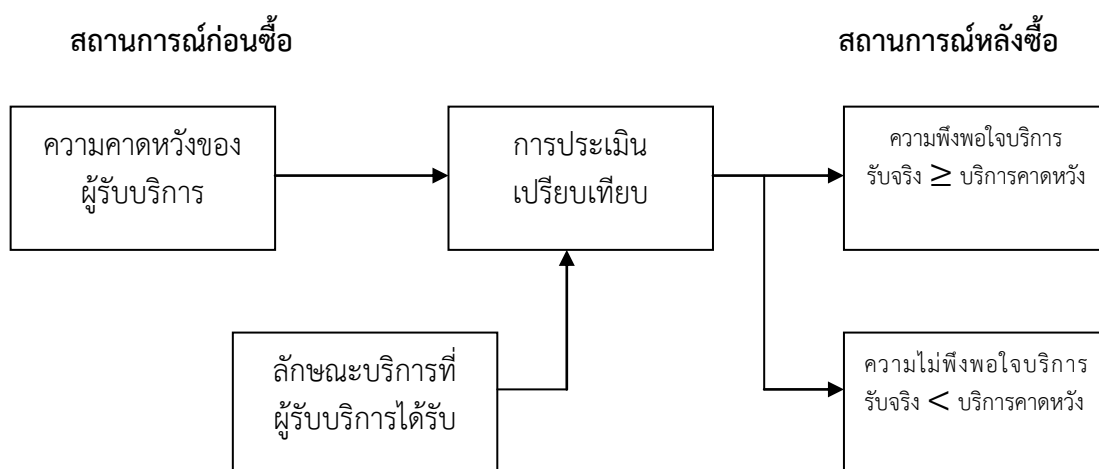
ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

๑. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

๑.๑.๑ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

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



ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๒ ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยา องค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

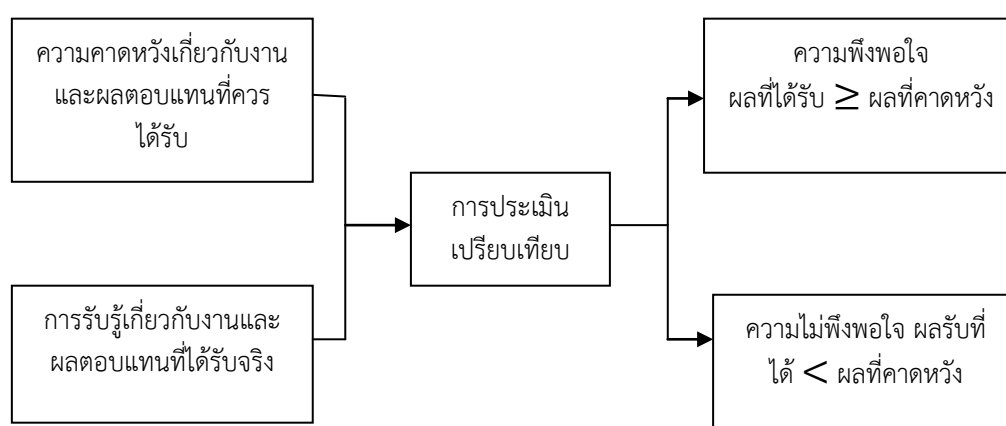
ล๊อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

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

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

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

สถานการณ์การทำงาน



ภาพที่ ๒.๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการ

ประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการที่ได้รับจนติดใจ และกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในที่นี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

๒.๑.๒. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น 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. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒.๕.๔ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

๑.๑. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการโดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

ในบริการที่ได้รับ เช่น ลูกค้าเข้าไปในร้านอาหารและสั่งอาหารชนิดหนึ่ง พนักงานเสิร์ฟอาหารนำอาหารมาเสิร์ฟอย่างครบถ้วนถูกต้อง ตามที่ลูกค้าต้องการ ลูกค้าย่อมเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแต่ในทางกลับกัน ถ้าพนักงานเสิร์ฟนำอาหารมาเสิร์ฟไม่ตรงกับที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะ เป็นเพราะเหตุใด ลูกค้าย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

๑.๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติ ที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่า ควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริง ในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการ ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีต ตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่า ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้า ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

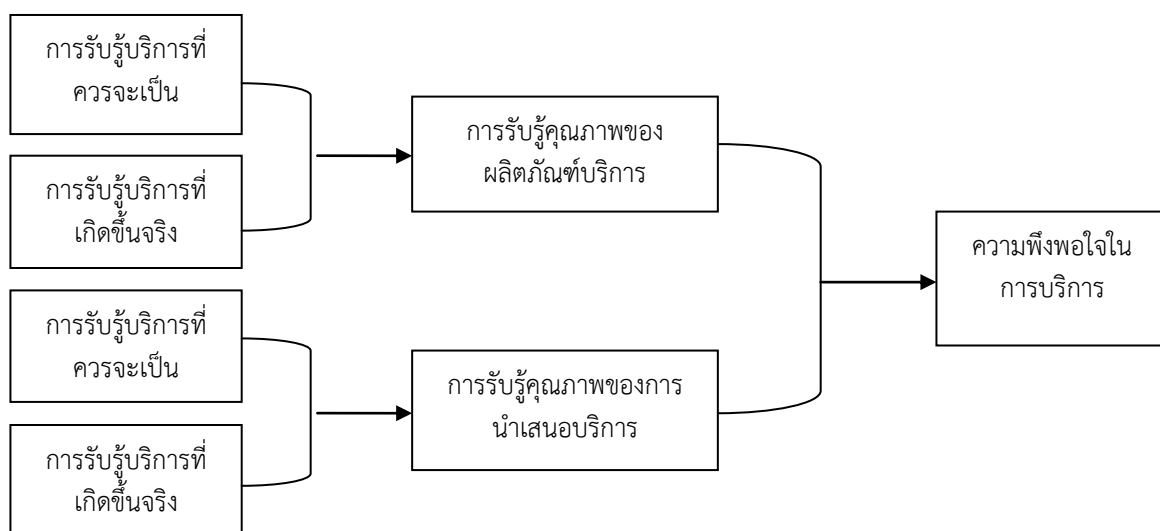
๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้อง กับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐาน ในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่นลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้า เกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนสินไหม พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยน

ความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยังรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

๒. องค์ประกอบความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการการบริการระหว่างผู้ให้บริการและรับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

๒.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบ ต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการ ในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

๒.๕.๕ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในเวลาที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวพันกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลิตภัณฑ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

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

๑.๑.๓ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ท่าเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ ก็ความรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการ ตามมาได้

๑.๑.๕ ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อม ตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือ พนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้า ต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๑.๑.๖ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการ บริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่ เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และ การให้สีสันทัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๑.๑.๗ กระบวนการการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน บริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนในการติดต่อองค์กร ต่างๆ เป็นต้น

๑.๒ ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ ๒ ระดับ คือ

๑.๒.๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

๑.๑.๒ ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ หรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจาก ไม่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหารแล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

๒. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

๒.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

๒.๑.๑ ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ ด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

๒.๑.๒ การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒.๑.๓ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

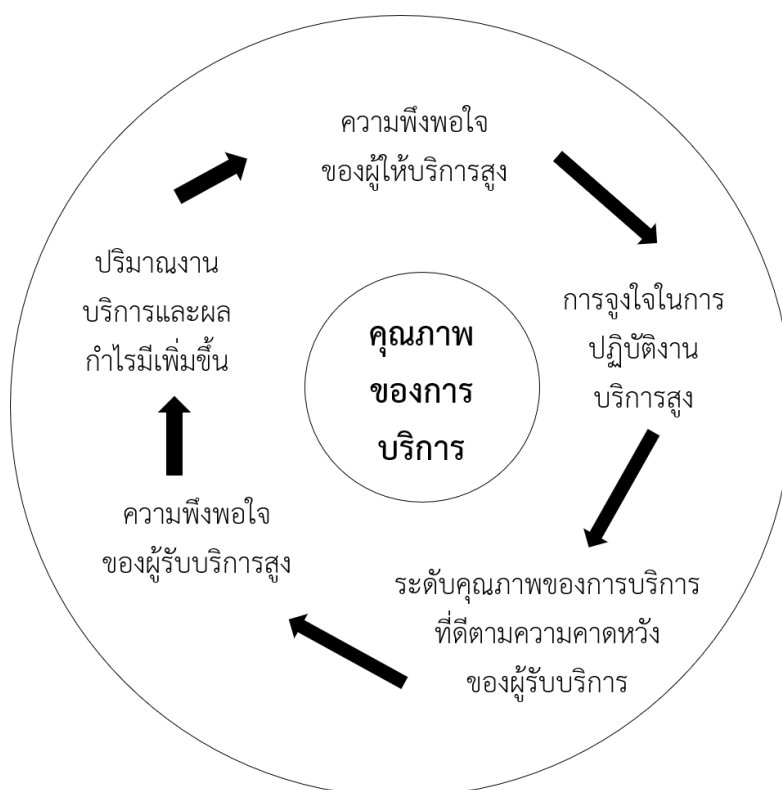
๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

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 เฮสเก็ตต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกองค์กรให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพ



ภาพที่ ๒.๔ 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 บริการที่ดีมีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้และมีรายได้ที่ดี เมื่อกิจการมีรายได้สูงก็สามารถจ่ายค่าตอบแทนให้กับผู้ปฏิบัติงานได้สูงขึ้น ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่องานที่รับผิดชอบ และสามารถรักษานักงานไว้ เป็นการลดสถานการณ์ลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

๒.๖ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๒๔๗๕ และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทยด้วยมีผู้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าสนใจดังนี้

ปธาน สุวรรณมงคล (๒๕๔๘, หน้า ๓๐๑) ได้กล่าวไว้ว่า พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวพระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๔๗๔ ความตอนหนึ่งว่า “ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่นเรากำลังพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีกรปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่จะประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”

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

๑. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๙)

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

๓. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป 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) สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด ๑๒ คน

(๒) สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด ๑๘ คน

(๓) สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด ๒๔ คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล บังคับบัญชา รักษาความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก

นายกเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล ให้เทศบาลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น นายกเทศมนตรีอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปีนับแต่วันเลือกตั้ง นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

(๑) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๒ คน

(๒) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน

(๓) เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๓ คน

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขาธิการนายกเทศมนตรี 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

โดยเพิ่มเติม ๑) ด้านการดูแลจราจร กำหนดให้เทศบาลรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว และ ๒) ด้านการศึกษาท้องถิ่น กำหนดให้เทศบาลจัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรม ให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการ ดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก (ตามพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ มาตรา 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) ให้มีการสาธารณสุขการ

(๗) จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(๘) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา

(๙) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา

(๑๐) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

(๑๑) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น

(๑๒) เทศพาณิชย์

๓. เทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล (มาตรา ๕๖) ดังต่อไปนี้

(๑) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๓

โดยเพิ่มเติมด้านการจัดระเบียบจราจร กำหนดให้เทศบาลจัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว (ตามพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ มาตรา ๕๓)

(๒) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

(๓) กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

(๔) การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น

(๕) จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

(๖) จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

(๗) การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

(๘) การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

และเทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่นๆ ตามมาตรา ๕๔ ได้

๒.๗ 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 ๒. ชุมชนประตุม้า ๓. ชุมชนศรีล้อม-แสงเมืองมา ๔. ชุมชนประตูตาล ๕. ชุมชนท่ามะโอ ๖. ชุมชนเจริญประเทศ ๗. ชุมชนช่างแต้ม ๘. ชุมชนแจ่งหัวริน ๙. ชุมชนจามเทวี ๑๐. ชุมชนศรีบุญโยง ๑๑. ชุมชนประตูต้นฝ้าย-ท่านางลอย ๑๒. ชุมชนกำแพงเมือง ๑๓. ชุมชนพระแก้ว-หัวข่วง ๑๔. ชุมชนบ้านปงสนุก	๑. ชุมชนหลังโรงเรียนมัธยมวิทยา ๒. ชุมชนรถไฟนครลำปาง ๓. ชุมชนตรอกโรงไฟฟ้าเก่า ๔. ชุมชนท่าคราวน้อย ๕. ชุมชนศรีบุญเรือง ๖. ชุมชนบ้านดงไชย ๗. ชุมชนสิงห์ชัย ๘. ชุมชนเจริญสุข ๙. ชุมชนพระธาตุนาก่วมเหนือ(บางส่วน) ๑๐. ชุมชนนาก่วมเหนือ (บางส่วน) ๑๑. ชุมชนนาก่วมใต้ (บางส่วน)
ตำบลพระบาท	ตำบลหัวเวียง
๑. ชุมชนบ้านสนามบิน ๒. ชุมชนบ้านต้าสามัคคี ๓. ชุมชนการเคหะนครลำปาง ๔. ชุมชนป่าขาม ๒ ๕. ชุมชนพระบาท-หนองหมู ๖. ชุมชนสุขสวัสดิ์ ๗. ชุมชนศรีชุม-ป่าไผ่ ๘. ชุมชนถาวรสุข	๑. ชุมชนบ้านหัวเวียง ๒. ชุมชนป่าขาม ๑ ๓. ชุมชนศรีเกิด ๔. ชุมชนกาดกองต้าเหนือ ๕. ชุมชนศรีชุม(บางส่วน)
ตำบลบ่อแฮ้ว	ตำบลพิชัย
๑. ชุมชนบ้านดงม่อนกระทิง	๑. ชุมชนบ้านหน้าค่าย
ตำบลชมพู	ตำบลสวนดอก
๑. ชุมชนศรีพิชัย ๒. ชุมชนพระธาตุนาก่วมเหนือ(บางส่วน) ๓. ชุมชนนาก่วมเหนือ (บางส่วน) ๔. ชุมชนนาก่วมใต้ (บางส่วน)	๑. โรงเรียนเทศบาล ๔ ๒. ชุมชนกาดกองต้าใต้ 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 อากาศจะร้อนอบอ้าวมาก ช่วงที่มีอากาศร้อนจัด คือ เดือนเมษายน

ฤดูฝน เริ่มประมาณเดือนพฤษภาคมจนถึงเดือนสิงหาคม แต่ในบางปียังมีฝนตกในเดือนกันยายนและเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มประมาณเดือนพฤศจิกายน จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ช่วงที่มีอากาศหนาวจัด คือ เดือนธันวาคม และ มกราคม

๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะและคุณสมบัติของดิน เป็นดินลี้กมาก ดินบนเป็นดินร่วนปนทรายแป้ง ดินร่วนหรือดินร่วนเหนียวปนทรายแป้ง สีเทาปนชมพู สีนํ้าตาลปนเทาถึงสีนํ้าตาลอ่อน มีจุดประสีนํ้าตาลแก่หรือสีนํ้าตาลปนเหลือง ปฏิกิริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดเล็กน้อย (pH ๕.๕-๖.๕) ดินล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทรายแป้งถึงดินร่วนปนดินเหนียว สีเทาปนชมพูหรือสีเทาอ่อน มีจุดประสีนํ้าตาลแก่สีนํ้าตาลปนเหลือง หรือสีแดงปนเหลือง บางแห่งอาจมีศิลาแลงอ่อนและก้อนลูกรังปะปนอยู่ ปฏิกิริยาดินเป็นกรดจัดมากถึงเป็นกรดจัด (pH ๔.๕-๕.๕)

ความลึก (ซม.)	อินทรีย์วัตถุ	ความจุ แลกเปลี่ยน แคตไอออน	ความอิ่มตัว เบส	ฟอสฟอรัส ที่เป็นประโยชน์	โพแทสเซียม ที่เป็นประโยชน์	ความอุดมสมบูรณ์ 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 บ้านป่าหุงอำเภอฟาน 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)

● กลุ่มน้ำสาขา

กลุ่มน้ำวังมีกลุ่มน้ำสาขาแบ่งออกเป็น ๗ กลุ่มน้ำสาขา ดังนี้

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

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

๓. กลุ่มน้ำแม่ตุ๋ย พื้นที่ประมาณ ๘๐๑ ตารางกิโลเมตร มีแหล่งต้นกำเนิดมาจากเทือกเขาในเขตอำเภอเมืองปาน ครอบคลุมพื้นที่ ๓ อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองปาน อำเภอห้างฉัตร และอำเภอเมืองลำปาง ไหลจากทิศเหนือลงมาจากทิศใต้เข้าเขตอำเภอเมืองลำปางก่อนไปบรรจบกับแม่น้ำวัง มีลุ่มน้ำย่อยที่สำคัญได้แก่ น้ำแม่ไพร น้ำแม่เฟื่อง น้ำแม่ค่อม และน้ำแม่กอม

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

๕. กลุ่มน้ำแม่จาง พื้นที่ประมาณ ๑,๕๙๙ ตารางกิโลเมตร เป็นลุ่มน้ำขนาดกลางเป็นสาขาสำคัญสายหนึ่งของแม่น้ำวัง มีต้นกำเนิดมาจากสันแนวดอยหลวงกับดอยผาแดง ซึ่งเป็นแนวสันปันน้ำกับลุ่มน้ำาว ครอบคลุมพื้นที่อำเภอแม่ทะ กับอำเภอแม่เมาะทั้งหมด อำเภอเกาะคา และอำเภอเมืองลำปางบางส่วน ไหลจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ไปบรรจบกับแม่น้ำวังที่บ้านสบจางในเขตอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีลุ่มน้ำย่อยที่สำคัญ คือ ลำน้ำแม่เมาะ ลำน้ำแม่ทะ ลำน้ำแม่วะ

๖. กลุ่มน้ำแม่ต้า พื้นที่ประมาณ ๗๓๘ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่อำเภอเสริมงาม มีแหล่งต้นกำเนิดมาจากเทือกเขาเขตอำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง กับอำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ไหลไปบรรจบแม่น้ำวังในเขตอำเภอสบปราบ มีลุ่มน้ำย่อยที่สำคัญ คือ น้ำแม่เกี๋ยง และน้ำแม่เสริม

๗. กลุ่มน้ำแม่น้ำวังตอนล่าง พื้นที่ ๓,๐๙๑ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่อำเภอเกาะคา อำเภอแม่ทะอำเภอสบปราบอำเภอเถินอำเภอแม่พริกและพื้นที่ในเขตอำเภอสางเภาอำเภอบ้านตากจังหวัดตาก มีลุ่มน้ำสาขาที่สำคัญคือห้วยแม่มอก ห้วยแม่พริก และห้วยแม่สลิด

พื้นที่ลุ่มน้ำสาขาของกลุ่มน้ำวัง

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 อำเภอแม่เมาะ 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 ตำบลบ่อแฮ้ว 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 และบางส่วนของตำบลบ่อแฮ้ว บางส่วนของตำบลชมพู บางส่วนของตำบลพระบาท 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 (เดิม)	รวมพื้นที่ (ตร.กม.)	พื้นที่บางส่วนของตำบล (ใหม่)	รวมพื้นที่ (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. สบตุย	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 วาระของประธานสภาและรองประธานสภามีอายุเท่ากับสภาเทศบาล หรือมีการยุบสภา

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

นายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายและอาจแต่งตั้งที่ปรึกษาและเลขานุการนายกเทศมนตรีรวมกันได้ไม่เกิน 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

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 ๑๓,๑๗๗ 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

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	๑,๓๙๘	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	

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 และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดงม่อนกระโทง 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

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดงม่อนกระโทง 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 ที่	ชุมชน	จำนวน (คน)	ลำดับ ที่	ชุมชน	จำนวน (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	ชุมชนบ้านดงม่อนกระโทง	๒๑
๗	ชุมชนท่าครวน้อย	๑๔	๒๙	ชุมชนพระธาตุนาแก้วมเหนือ	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

ลำดับ ที่	ชุมชน	จำนวน (คน)	ลำดับ ที่	ชุมชน	จำนวน (คน)
๑๗	ชุมชนเจริญประเทศ	๑๐	๓๙	ชุมชนบ้านหน้าค่าย	๘
๑๘	ชุมชนแจ้งหัวริน	๑๐	๔๐	ชุมชนเจริญสุข	๒
๑๙	ชุมชนกำแพงเมือง	๙	๔๑	ชุมชนสิงห์ชัย	๙
๒๐	ชุมชนประตูดาล	๖	๔๒	ชุมชนศรีชุม	๓
๒๑	ชุมชนบ้านใหม่-ประตุม้า	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
	- ร้านซุบ เชื่อม อ็อกโลหะ	๔๔
	- ร้านรับซื้อของเก่า	๖
	- ร้านถ่ายเอกสาร	๑๘
	- ร้านซ่อมเครื่องอุปกรณ์ไฟฟ้า อิเลคทรอนิกส์	๑๗
	- ร้านถ่ายรูป	๔
	- แบ่งห้องเช่า หอพัก	๒๐๕
	- เสริมสวย	๑๙๔

	- ชัก อบ รีด	๒๘
	- สถาบันเทิง	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/฼าปนสถาน	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 ที่	ประเภทความผิด	ปี ๒๕๖๐		ปี ๒๕๖๑		เปรียบเทียบปรับ แจ้ง		จับ
		รับแจ้ง	จับ	รับแจ้ง	จับ	เพิ่ม/ ลด	%	%
๑	คดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย 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
๒	คดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์							
	๒.๑ ปล้นทรัพย์ (คดีอุกฉกรรจ์)	-	-	-	-	-	-	-
	๒.๒ ชิงทรัพย์	๑	๑	๑	๑	๐	๐	๐
	๒.๓ วิ่งราวทรัพย์	๑	๑	๑	๑	๐	๐	๐
	๒.๔ ลักทรัพย์							
	- 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 กรรโชกทรัพย์	-	-	-	-	-	-	-
	๒.๖ ฉ้อโกง	๒๐	๓	๗	๑	-๑๓	-๖๕	๑๔.๒๙
	๒.๗ ยักยอกทรัพย์	๙	๒	๗	๒	-๒	-๒๒.๒๒	๒๘.๕๗
	๒.๘ ทำให้เสียทรัพย์	๑	-	๒	๑	๑	๑๐๐	๕๐
	๒.๙ รับของโจร	-	-	-	-	-	-	-
	๒.๑๐ วางเพลิง	-	-	-	-	-	-	-
	รวม	๖๔	๓๖	๕๗	๔๐	-๗	-๑๐.๙๔	๗๐.๑๘

กลุ่ม ที่	ประเภทความผิด	ปี ๒๕๖๐		ปี ๒๕๖๑		เปรียบเทียบรับ แจ้ง		จับ
		รับแจ้ง	จับ	รับแจ้ง	จับ	เพิ่ม/ ลด	%	%
๓	ฐานความผิดพิเศษ							
	๓.๑ พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปราม 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.ว่าด้วยการกระทำผิด 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 ป่า	-	-	-	-	-	-	-
	๓.๑๒ พ.ร.บ.ส่งเสริมและรักษา คุณภาพ	-	-	-	-	-	-	-
	สิ่งแวดล้อม	๕	๕	-	-	-๕	-๑๐๐	๑๐๐
	๓.๑๓ พ.ร.บ.เลื่อยโซ่ยนต์	-	-	-	-	-	-	-
	๓.๑๔ พ.ร.บ.การขุดดินและถมดิน	๓	๓	-	-	-๓	-๑๐๐	๑๐๐
	๓.๑๕ พ.ร.บ.ศุลกากร							
	๓.๑๖ พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปราม การ							
	ฟอกเงิน							
	๓.๑๗ พ.ร.บ.ห้ามเรียกดอกเบี้ยเกิน อัตรา							
	รวม	๒๘	๒๖	๑๗	๑๖	-๑๑	-๓๙.๒๙	๙๔.๑๒

กลุ่ม ที่	ประเภทความผิด	ปี ๒๕๖๐		ปี ๒๕๖๑		เปรียบเทียบรับ แจ้ง		จับ
		รับแจ้ง	จับ	รับแจ้ง	จับ	เพิ่ม/ ลด	%	%
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 สื้อ สิ่งพิมพ์	๑	๑	-	-	-๑	-๑๐๐	
	ลามกอนาจาร	๘	๘	๕	๕	-๓	-๓๗.๕๐	
	๔.๕ ความผิดเกี่ยวกับ พ.ร.บ. คนเข้าเมือง	-	-	๑	๑	๑		
	๔.๖ ความผิดเกี่ยวกับการป้องกัน และปราบปรามการค้าประเวณี	๑	๑	-	-	-๑	-๑๐๐	
	๔.๗ ความผิดเกี่ยวกับสถานบริการ	๗	๑๑	๖	๖	-๑	-๑๔.๒๙	
	๔.๘ ความผิดเกี่ยวกับการควบคุม เครื่องดื่มแอลกอฮอล์							
	รวม	๓๐๘	๓๖๑	๓๐๓	๓๓๐	-๕	-๑.๖๒	

(ข้อมูลจาก สภ. เมืองลำปาง พฤษภาคม ๒๕๖๒)

๔.๔ ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดถือเป็นปัญหาสำคัญลำดับต้นๆ 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/ผู้ติดยาเสพติดไม่เกิน 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. การแก้ไขปัญหา

โดยให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม อารมณ์ และจิตใจในรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้

- ให้คำแนะนำปรึกษา โดยนักสังคมสงเคราะห์ ที่กองสวัสดิการสังคม และทางโทรศัพท์

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

- ประสานงานการให้ความช่วยเหลือกับหน่วยงานภาคีอื่น ๆ เช่น การส่งคนพิการ เข้าสถานสงเคราะห์ การส่งผู้สูงอายุเข้าสถานสงเคราะห์ การกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพสำหรับคน พิการ การขอรับเงินทุนประกอบอาชีพ การขอรับการช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ เป็นต้น

๓. การฟื้นฟูและพัฒนาประชาชนผู้ด้อยโอกาส หรือประชาชนทั่วไป

- โดยการฝึกอาชีพกลุ่มเป้าหมายคุ้มครองสิทธิสตรี เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วย เอ็ดส์ สมาคมฉกฉกสงเคราะห์ ฯลฯ เพื่อให้สามารถมีรายได้ดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

ทั้งนี้ มีกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ คือ เด็ก เยาวชน คนว่างงาน กลุ่มผู้ป่วยเอ็ดส์ กลุ่มคนพิการ กลุ่มผู้ประสบสาธารณภัย กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ประสบปัญหาสังคม กลุ่มผู้ประสบปัญหา ครอบครัว กลุ่มสมาชิกฉกฉกสงเคราะห์ เป็นต้น

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

ทางรถยนต์

การเดินทางโดยรถยนต์จากกรุงเทพฯ ไปตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข ๑ ถนนพหลโยธิน ระยะทางประมาณ ๖๐๒ กิโลเมตร มีรถโดยสารปรับอากาศที่ผ่านจังหวัดลำปาง ใช้เวลาเดินทางประมาณ ๗ ชั่วโมง ทางหลวงสายหลัก ได้แก่ ทางหลวงหมายเลข ๑ เชื่อมจังหวัด พะเยา - จังหวัดลำปาง - จังหวัดตาก และทางหลวงหมายเลข ๑๑ เชื่อมจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัด ลำพูน - จังหวัดลำปาง - จังหวัดแพร่

สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดลำปาง (เทศบาลนครลำปาง) ได้รับการถ่ายโอนจาก สำนักงานขนส่งจังหวัดลำปาง กรมการขนส่งทางบก ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ.๒๕๔๓ เมื่อวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๐ เนื้อที่ ๒ ไร่ ๓ งาน ๘๘ ตารางวา มีอาคาร ๒ ชั้นจำนวน ๑ หลัง มีช่องจอดรถในสถานี ๑๖ ช่อง มีเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทาง ระหว่างจังหวัดและภายในจังหวัด จำนวน ๕๘ เส้นทาง เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ทางรถไฟ

สถานีรถไฟนครลำปาง อยู่ในเส้นทางรถไฟสายเหนือตั้งอยู่ที่ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมือง ลำปาง จังหวัดลำปาง บนพื้นที่ ๑๖๑ ไร่ ห่างจากสถานีกรุงเทพฯ ๖๔๒ กิโลเมตร สร้างขึ้นในปี พ.ศ. ๒๔๕๘และเปิดใช้งานเมื่อครั้งรถไฟขบวนแรกเดินทางถึงจังหวัดลำปาง 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

สถานีจอดรถม้า 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. สะพานรัชฎาภิเศก
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 ทางการมีมากขึ้น 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 เป็นย่านพาณิชย์กรรมและที่อยู่อาศัย
๓. บริเวณฝั่งทิศเหนือของแม่น้ำวังภายในคูเมืองบริเวณถนนปงสนุกและถนนรัชฎาเป็นเขตที่

พักอาศัย

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 และบริเวณฝั่งซ้ายยังมีพื้นที่โล่งอยู่จำนวนมาก 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 |
| ● พิธีบวงสรวงเจ้าพระยาสุรพลไชยสงคราม (พ่อเจ้าทิพย์ช้าง) | เดือนกุมภาพันธ์ |
| ● งานรำลึกประวัติศาสตร์สะพานรัษฎาภิเศก | เดือนมีนาคม |
| ● งานวันรถไฟรถม้าลำปาง | เดือนเมษายน |
| ● งานปีใหม่เมืองลำปาง (สงกรานต์) | เดือนเมษายน |
| ● งานพิธีบวงสรวงเจ้าพ่อหลักเมืองและพิธีสืบชะตาเมือง | เดือนพฤษภาคม |
| ● งานประเพณีแห่เทียนพรรษา | เดือนกรกฎาคม |
| ● งานประเพณีล่องสะเปา (ลอยกระทง) | เดือนพฤศจิกายน |
| ● งานบุญตามรอยศรัทธาไหว้สาอริยสงฆ์เจ้าหลวงพ่อเกษมเขมโก | เดือนพฤศจิกายน |

๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ในเขตเทศบาลนครลำปางมีประชาชนนำภูมิปัญญา เช่น การทำธมม้าจำลอง การทำหมอนหก และงานทางด้านศิลปวัฒนธรรมล้านนา คือ การทำโคมศรีล้านนา การตอกลายกระดาศ การตัดตุ้ง (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. กองดำใต้	โคมศรีล้านนา , ตุ๊กล้านนา
๘. ท่ามะโอ	ผลิตภัณฑ์จากสมุนไพร
๙. หัวเวียง	สวนผักปลอดสารพิษชุมชนเมือง
๑๐. นาก่วมเหนือ	การแปรรูปผลิตภัณฑ์จากเนื้อหมู ,รถม้าจำลอง
๑๑. ตรอกโรงไฟฟ้าเก่า	แหนมหม้อ/แหนมมัดใบตอง
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 -งาวมีพื้นที่ 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.สบตุ๋ย มีพื้นที่ ๕๐ ไร่
๗. สวนสาธารณะประตูเวียง บริเวณถนนวังโค้ง มีพื้นที่ ๓ ไร่ ๓ งาน ๘๓ ตารางวา
๘. สวนสาธารณะสุชาดารามบริเวณถนนสุชาดา มีพื้นที่ ๔ ไร่ ๒ งาน ๑๕ ตารางวา

๒.๘ 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 ครอนบัก 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)

มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (๒๕๖๑) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ๒) เพื่อให้ผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆและนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการ ทำการศึกษาต่อการให้บริการ ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดความพึงพอใจ ๔ งานคือ งานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้, งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้าน

สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามประชาชนที่รับบริการโดยตรงจากเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง จำนวน ๓๘๘ ราย มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ผลจากการศึกษาพบว่า งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีคะแนนความพึงพอใจมาเป็นอันดับ ๑ ร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมาคืองานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ ๙๖.๒ ถัดมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ ๙๖.๐ และงานด้านที่ประชาชนในเขตตำบลบ้านฉางมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๕.๘ สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการงานต่างๆ เทศบาลตำบลบ้านฉางควรดำเนินการดังนี้ ๑) ควรพิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ๒) ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย และควรพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาล

วรุณี เชาวนัสสุขุม และคณะ (๒๕๕๙) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอมือง จังหวัดนนทบุรี การศึกษาค้นนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ๒) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน ๔ งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กประจำปิงปวงประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ๓) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในด้านบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน ๒,๐๐๐ ราย เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๙ การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที่แบบอิสระต่อกัน และค่าแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

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 เมื่อพิจารณาในราย

ด้านพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ งานเชิงรุกด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายเลขประจำบ้าน

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) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ๒) เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ๓) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอ รัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษารายการนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบึงยี่โถ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิง พรรณนา 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) ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๕๙$,S.D.= .๕๐๑) โดยพิจารณาจากผลการ สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ 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.= .๕๑๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ และด้านช่องทางการ ให้บริการ ($\bar{X}=๔.๕๖$,S.D.= .๕๑๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๐ ตามลำดับ

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

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (๒๕๕๙) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ในงานบริการ ๔ งาน คือ ๑) งานบริการกองคลัง ๒) งานบริการกองช่าง ๓) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ ๔) งานบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของแต่ละงานใน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ 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 ๔.๖๘จากคะแนนเต็ม 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) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มี เพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน และ ๓) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่เป็นคณะกรรมการหมู่บ้านในเขตตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ดจำนวน ๑๖๒ คนซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Taro Yamane) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับจำนวน ๒๗ ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐. ๙๖ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 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 ๐.๐๕ แต่ประชาชนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน

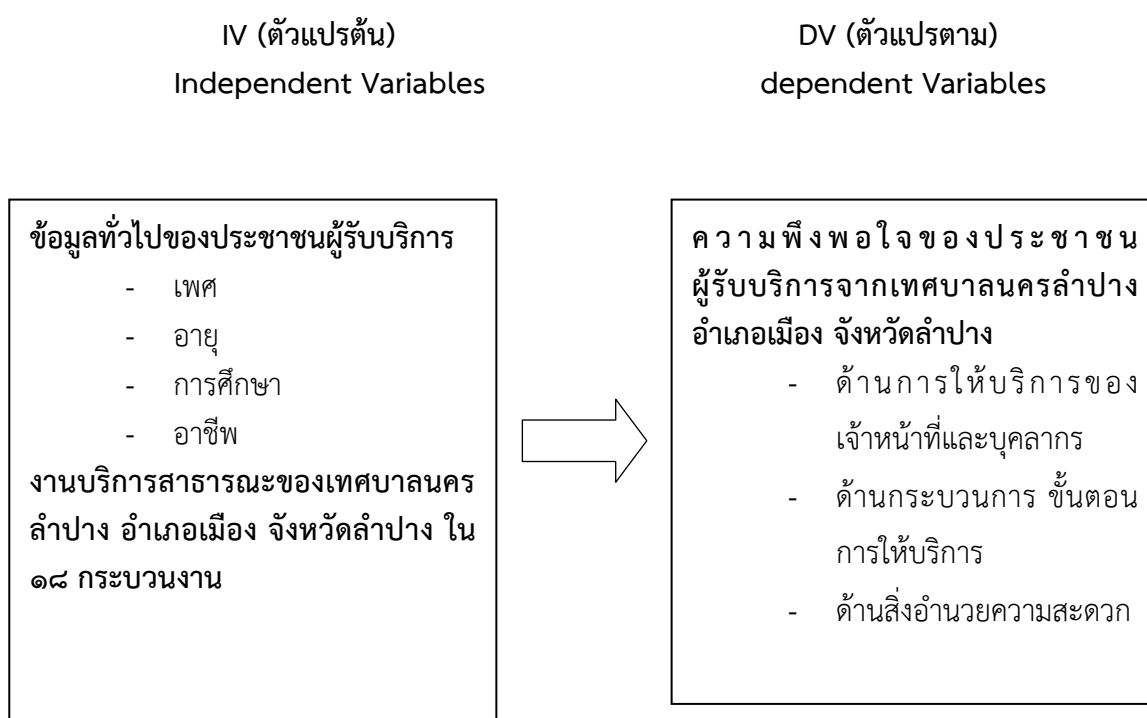
เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และ อารดา ลิขิตวัฒน์ (๒๕๕๗) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอคอนขุ่น จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอคอนขุ่น จังหวัดพัทลุง ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอคอนขุ่น จังหวัดพัทลุง จำนวน ๒,๗๕๗ ครัวเรือน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน ๓๕๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้การทดสอบค่าที

ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอคอนขุ่น จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (3.60 ± 0.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (3.71 ± 0.52) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (3.64 ± 0.51) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.55 ± 0.49) ด้านสาธารณสุข (3.51 ± 0.52) ด้านสังคม/สวัสดิการ (3.74 ± 0.52) และด้านการศึกษา (3.74 ± 0.51) และระดับพอใจปานกลาง ๑ ด้าน คือ โครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค (3.00 ± 0.71) และนอกจากนี้มีข้อเสนอแนะปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้า ส่องสว่างข้างทางและครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

อัคริย์ พิมพิมูล และกันยัสนี จาญพนธ์ (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 ความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ และงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ ตามลำดับ

๒.๙ กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้



ภาพที่ ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย

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 ๒๕๖๔ ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จำนวน ๕๑,๐๖๐ คน

ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวนกระบวนงานทั้งหมด ๑๘ กระบวนงาน แยกตามวิธีการศึกษากลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

๑) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน ๖ กระบวนงาน ดังแสดงในตารางที่ ๓ - ๑

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

ที่	กระบวนงานที่รับบริการ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
๑	งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๐๐
๒	งานบริการทันตกรรม	๒๐๐
๓	งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	๒๐๐
๔	งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า	๑๕๐
๕	งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ	๒๐๐
๖	งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน	๑๐๐

๒) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน ๑๒ ภาระงานงาน
ดังแสดงในตารางที่ ๓ - ๒

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

ที่	ภาระงานที่รับบริการ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
๑	งานบริการทะเบียนราษฎร	๔๐๐
๒	งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน	๔๐๐
๓	งานบริการสถานีขนส่ง	๖๐๐
๔	งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๘๐๐
๕	งานชำระภาษี	๒๐๐
๖	งานบริการสวัสดิการสังคม	๒๐๐
๗	งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า	๘๐๐
๘	งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน/ทางเท้า	๘๐๐
๙	งานเทศกิจ	๘๐๐
๑๐	งานด้านสวนสาธารณะ	๘๐๐
๑๑	งานบริการด้านการรักษาความสะอาด	๘๐๐
๑๒	งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง	๘๐๐

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย
คือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมา
เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง
จังหวัดลำปาง

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติ
ข้อมูลเอกสาร (Documentary data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๘ กระบวนงาน ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

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

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 ค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานจากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ต (Likert's scale)
จะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับ คือ

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

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลนครลำปาง 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 ๑๘ กระบวนการ ได้แก่

๑. งานบริการทะเบียนราษฎร
๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน
๓. งานบริการสถานีขนส่ง
๔. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๕. งานชำระภาษี
๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
๗. งานบริการทันตกรรม
๘. งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
๙. งานบริการสวัสดิการสังคม
๑๐. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า
๑๑. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : หลังรับบริการ
๑๒. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขภาค : ไฟฟ้า
๑๓. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขภาค : ถนน / ทางเท้า
๑๔. งานเทศกิจ
๑๕. งานด้านสวนสาธารณะ
๑๖. งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน
๑๗. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด
๑๘. งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

ซึ่งได้นำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

๔.๑ งานบริการทะเบียนราษฎร

๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตารางที่ ๔ - ๑ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๔๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๗	๔๖.๗๕
หญิง	๒๑๓	๕๓.๒๕
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑	๕.๒๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๖๔	๑๖.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๓๐	๓๒.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๙๑	๒๒.๗๕
๕๑ ปี ขึ้นไป	๙๔	๒๓.๕๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๕๖	๑๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๓๑	๓๒.๗๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๘๔	๒๑.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๗๖	๑๙.๐๐
ปริญญาตรี	๔๒	๑๐.๕๐
ปริญญาโท	๑๑	๒.๗๕
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๒๑	๓๐.๒๕
ค้าขาย	๗๕	๑๘.๗๕
รับราชการ	๓๒	๘.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๓๑	๗.๗๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๕๖	๑๔.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๔๕	๑๑.๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	๒๔	๖.๐๐
อื่น ๆ	๑๖	๔.๐๐

๔.๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานบริการทะเบียนราษฎร ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ ทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๖๓	๐.๔๗	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๐	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๒	๐.๒๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๖๐	๐.๔๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๒๗) และ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎรด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๐)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ ทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๖๓	๐.๔๘	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๐	๐.๔๖	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๔	๐.๕๓	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๔๗	มากที่สุด
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ	๔.๕๖	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๘) และ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๔๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎรด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๔๙)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๗	๐.๔๙	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๕๔	๐.๕๗	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๕๗	๐.๕๙	มากที่สุด
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๔๓	๐.๕๑	มาก
๕. มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร	๔.๕๑	๐.๕๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมาคือข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๗) และ ข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๕) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๑)

๔.๑.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- การให้บริการแต่ละขั้นตอนใช้เวลาไม่นาน
- การให้บริการมีการแยกประเภทของเรื่องที่ให้บริการ
- มีการให้บริการในวันหยุด
- สถานที่ให้บริการสะอาด น่าประทับใจ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี ประทับใจ
 - สถานที่ในการให้บริการมีความสะอาด ประทับใจผู้มารับบริการ
 - การให้บริการมีความรวดเร็ว
 - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำวาจาสุภาพ ยิ้มแย้ม พุดจาไพเราะ
 - เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ
 - เจ้าหน้าที่แนะนำให้คำปรึกษาครบถ้วน ชัดเจน และเข้าใจง่าย
 - อยากให้รักษามาตรฐานการบริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- พื้นที่ในการให้บริการยังไม่ค่อยกว้างขวาง

๔.๒ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

๔.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๕

ตารางที่ ๔ - ๕ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๔๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙๑	๔๗.๗๕
หญิง	๒๐๙	๕๒.๒๕
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๙	๙.๗๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๘๔	๒๑.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑๓	๒๘.๒๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๘๕	๒๑.๒๕
๕๑ ปี ขึ้นไป	๗๙	๑๙.๗๕
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๕๕	๑๓.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๖	๒๑.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๑๗	๒๙.๒๕
อนุปริญญา / ปวส.	๘๘	๒๒.๐๐
ปริญญาตรี	๔๒	๑๐.๕๐
ปริญญาโท	๑๑	๒.๗๐
ปริญญาเอก	๑	๐.๒๕
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๑๖	๒๙.๐๐
ค้าขาย	๗๗	๑๙.๒๕
รับราชการ	๔๑	๑๐.๒๕
รัฐวิสาหกิจ	๓๘	๙.๕๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๔๕	๑๑.๒๕
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๓๗	๙.๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	๓๒	๘.๐๐
อื่น ๆ	๑๔	๓.๕๐

๔.๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๗๔	๐.๘๕	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๙	๐.๔๕	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๔๕	๐.๕๔	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๗๕	๐.๔๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๖๓	๐.๕๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า
อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็น
ร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมา ได้แก่ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและ
ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๘๕) ถัดมาคือ
ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๔๕)
ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนด้านการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ย
คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๔)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๖๑	๐.๔๘	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๗	๐.๕๑	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๖	๐.๔๕	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๓	มากที่สุด
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ	๔.๖๒	๐.๕๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๒	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า
อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ
๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มี
ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการ
ให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๕) ถัดมา คือ
ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนน
ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๓) และข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตาม
กำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความ
พึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ
ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖
(S.D. ๐.๕๓)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๕	๐.๔๙	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๕๙	๐.๔๙	มากที่สุด
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๔.๕๒	๐.๔๗	มากที่สุด
๕. มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร	๔.๕๗	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๙	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก
ที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐
โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ย
คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด
เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้าย
ข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D.
๐.๔๙) และ ข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ
๔.๕๗ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๔๗)

๔.๒.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยทีวาทะที่สุภาพ
- มีการจัดลำดับคิวให้ผู้มาใช้บริการ
 - การให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว
 - เจ้าหน้าที่บริการได้ดีเยี่ยม และพูดจาไพเราะ
 - เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้มารับบริการ
 - เจ้าหน้าที่พูดจาได้ชัดเจน เข้าใจง่าย
 - มีการบริหารจัดการการให้บริการได้ประทับใจ
 - สถานที่สะดวก สบาย ต่อผู้มาใช้บริการ

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ควรเพิ่มจุดรอรับบริการของประชาชน โดยปฏิบัติตามมาตรการการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19)
 - ควรเพิ่มพื้นที่จอตรวจยืนยันตัวตนให้กับผู้มาใช้บริการ

๔.๓ งานบริการสถานีนีขนสง

๔.๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๖๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๙

ตารางที่ ๔ - ๙ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๖๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๗๖	๔๖.๐๐
หญิง	๓๒๔	๕๔.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๐๗	๑๗.๘๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๗๖	๒๙.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๗๔	๒๙.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐๓	๑๗.๑๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๔๐	๖.๖๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๘	๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙๐	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๑๖	๑๙.๓๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๔๕	๒๔.๑๐
ปริญญาตรี	๑๕๗	๒๖.๑๐
ปริญญาโท	๒๔	๔.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๓๓	๒๒.๑๐
ค้าขาย	๗๙	๑๓.๑๐
รับราชการ	๘๓	๑๓.๘๐
รัฐวิสาหกิจ	๒๖	๔.๓๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๙๓	๑๕.๕๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๕๗	๙.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐๘	๑๘.๐๐
อื่น ๆ	๒๗	๔.๕๐

๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่ง ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่ง
ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง
มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐
โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ สถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๐๘	๐.๔๔	มาก
๒. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๒๕	๐.๕๕	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๒๔	๐.๔๘	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๒๑	๐.๕๓	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๒๐	๐.๕๐	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมาคือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๔๔)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ สถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๒๑	๐.๕๒	มาก
๒. มีข้อมูลการเดินทางให้เห็นชัดเจน	๔.๒๕	๐.๔๘	มาก
๓. จุดขายตั๋วโดยสารมีป้ายบอกข้อความชัดเจน	๔.๓๓	๐.๕๖	มาก
๔. การจัดช่องรถเป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๓๘	๐.๕๗	มาก
๕. ช่องทางจอดรถมีป้ายบอกทางชัดเจน	๔.๒๘	๐.๔๘	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๙	๐.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ การจัดช่องรถเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๓ จุดขายตั๋วโดยสารมีป้ายบอกข้อความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือข้อ ๕ ช่องจอดรถมีป้ายบอกทางชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๔๘) และข้อ ๒ มีข้อมูลการเดินทางให้เห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๒)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ สถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับให้บริการ	๔.๓๔	๐.๕๗	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๓๑	๐.๕๓	มาก
๓. มีแสงสว่างเพียงพอและทั่วถึง	๔.๒๓	๐.๖๗	มาก
๔. ห้องน้ำสะอาด มีน้ำเพียงพอและไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ	๔.๒๘	๐.๕๘	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๙	๐.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ ๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๓) และข้อ ๔ ห้องน้ำสะอาด มีน้ำเพียงพอและไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีแสงสว่างเพียงพอและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๘)

๔.๓.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- ประทับใจห้องสุขา มีความสะอาดและสภาพแวดล้อมค่อนข้างดี
- การประชาสัมพันธ์ในบริเวณขนส่งเสียงดัง ชัดเจน

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- บริเวณชั้น๑ ของสถานีขนส่งควรมีห้องน้ำให้บริการ
- ควรเพิ่มจุดจอดรถให้แก่ผู้มาใช้บริการสถานีขนส่ง
- ควรเข้มงวดเรื่องของการสูบบุหรี่ในบริเวณสถานีขนส่ง

๔.๔ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๔.๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑๓

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๘๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๙๓	๖๑.๑๐
หญิง	๓๐๗	๓๘.๙๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๖	๔.๕๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๓๑	๑๖.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๙๔	๒๔.๒๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๔๓	๓๐.๓๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๙๖	๒๔.๕๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๒๓	๑๕.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๘๖	๒๓.๒๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๓๘	๑๗.๒๐
อนุปริญญา / ปวส.	๒๐๖	๒๕.๗๐
ปริญญาตรี	๑๔๕	๑๘.๑๐
ปริญญาโท	๒	๐.๒๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๘๑	๒๒.๖๐
ค้าขาย	๑๗๘	๒๒.๒๐
รับราชการ	๕๒	๖.๕๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๐๑	๑๒.๖๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๒๔	๑๕.๕๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๘๘	๑๑.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ (ต่อ)		
นักเรียน/นักศึกษา	๖๔	๘.๐๐
อื่น ๆ	๑๒	๑.๕๐

**๔.๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๑๕	๐.๔๕	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๑๗	๐.๕๐	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๒๐	๐.๕๓	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๒๒	๐.๔๘	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๑๙	๐.๔๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมาได้แก่ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร คือ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๔๕)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๑๔	๐.๕๑	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๑	๐.๕๓	มาก
๓. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาด้านสาธารณภัยได้ทันเวลา	๔.๑๔	๐.๕๑	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๑๘	๐.๕๑	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๑๐	๐.๔๔	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๕	๐.๕๐	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๑) ถัดมาคือข้อ ๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และ ข้อ ๓ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาด้านสาธารณภัยได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๔๔)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนคร ลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๔.๒๒	๐.๔๙	มาก
๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๔.๒๕	๐.๔๑	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๔	๐.๔๕	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจใน ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๔๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ข้อ ๑ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๔๙)

๔.๔.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- มีอุปกรณ์และเครื่องมือพร้อมสำหรับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ที่อาจเกิดขึ้น

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- บางสถานการณ์ควรแก้ไขให้รวดเร็วขึ้น
- เพื่อสร้างความรู้ให้แก่ประชาชน ควรมีการทำแผนรับภัยร่วมกับประชาชน
- ควรมีช่องทางการแจ้งเหตุที่หลากหลายและชัดเจน

๔.๕ งานข้าราชการ

๔.๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๑๗

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๒๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๘๔	๔๒.๐๐
หญิง	๑๑๖	๕๘.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๓๐	๑๕.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๘๖	๔๓.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๓	๓๑.๕๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๙	๙.๕๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๕๐	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๖	๑๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๓๙	๑๙.๕๐
อนุปริญญา / ปวส.	๕๑	๒๕.๕๐
ปริญญาตรี	๓๔	๑๗.๐๐
ปริญญาโท	๐	๐.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๓๐	๑๕.๐๐
ค้าขาย	๑๐๔	๕๒.๐๐
รับราชการ	๑๒	๖.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๖	๘.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๓	๑๑.๕๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๓	๖.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒	๑.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

๔.๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๐	๐.๕๘	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๘	๐.๖๑	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๘	๐.๖๐	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๓	๐.๖๑	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๕๒	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๑/๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานข้าราชการน้อยที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๖๑)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษี ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๕๖	๐.๖๑	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๔	๐.๕๙	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๑	๐.๖๐	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๕๘	๐.๖๐	มากที่สุด
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ	๔.๗๐	๐.๕๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมาคือ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๐) และ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๑) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องาน ชำระภาษีน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๙)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษี ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๓๓	๐.๕๘	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๔๔	๐.๖๓	มาก
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๔๗	๐.๕๖	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๔.๕๕	๐.๕๖	มากที่สุด
๕. มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	๔.๔๘	๐.๕๖	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๘	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๖) และ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๖) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจต่องานชำระภาษีน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๘)

๔.๕.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีการแจ้งข่าวสารการข้าราชการล่วงหน้าให้แก่ผู้ข้าราชการ

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ควรมีเจ้าหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจเรื่องภาษีแก่ประชาชน
- อยากให้การข้าราชการมีความยืดหยุ่นมากกว่านี้

๔.๖ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

๔.๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๒๑

ตารางที่ ๔ - ๒๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๓	๕๓.๐๐
หญิง	๔๗	๔๗.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๖	๑๖.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๒๘.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๐	๓๐.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๖	๒๖.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๔	๑๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๗	๑๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๕	๑๕.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๒๘	๒๘.๐๐
ปริญญาตรี	๒๑	๒๑.๐๐
ปริญญาโท	๔	๔.๐๐
ปริญญาเอก	๑	๑.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๒๙	๒๙.๐๐
ค้าขาย	๒๗	๒๗.๐๐
รับราชการ	๙	๙.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๗	๗.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๓	๑๓.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๒	๑๒.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ (หอพัก)	๓	๓.๐๐

๔.๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาต ก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๖	๐.๖๗	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๒๙	๐.๕๗	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๒	๐.๖๑	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๑	๐.๕๗	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๕๐	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมาคือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๗)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาต ก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๔๘	๐.๕๙	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๕	๐.๖๕	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๔	๐.๕๘	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๓๔	๐.๕๗	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ	๔.๓๑	๐.๕๐	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๐) และข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๘)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๓๕	๐.๕๕	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๔๐	๐.๖๐	มาก
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๕๔	๐.๖๒	มากที่สุด
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๔.๔๖	๐.๖๒	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๔	๐.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๖๒) และข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๕)

๔.๖.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี พุดจาสุภาพ
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้รับบริการ
- การให้บริการมีระบบที่ดี
 - เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำได้ดี
 - เจ้าหน้าที่บริการเป็นมิตร พุดจาสุภาพ
 - ขั้นตอนและกระบวนการขออนุญาตมีความรวดเร็ว
 - สถานที่สะดวกต่อผู้มาติดต่อใช้บริการ

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ควรเพิ่มจุดในการให้บริการ
 - แบบฟอร์มของเอกสาร ควรแบ่งประเภทให้ชัดเจน เข้าใจง่าย
 - ควรเพิ่มความรวดเร็วในการประเมินตัวแบบอาคาร เพราะการทำงานในบางครั้งมีความล่าช้า
 - การชี้แจงรายละเอียดในเรื่องต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการเขียนแบบ
- อยากให้มีการชี้แจงให้ชัดเจนและมีรายละเอียดครบถ้วน
- อยากให้มีการปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ดีขึ้น

๔.๗ งานบริการทันตกรรม

๔.๗.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๒๕

ตารางที่ ๔ - ๒๕ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๒๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๕	๓๗.๕๐
หญิง	๑๒๕	๖๒.๕๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘๘	๔๔.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๓๕	๑๗.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๐	๑๕.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๑	๑๐.๕๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๖	๑๓.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๖๓	๓๑.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๒	๑๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๓๘	๑๙.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๓๐	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๓๑	๑๕.๐๐
ปริญญาโท	๖	๓.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๒๕	๑๒.๕๐
ค้าขาย	๑๗	๘.๕๐
รับราชการ	๒๒	๑๑.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๘	๙.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๓๒	๑๖.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๘	๙.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๖๒	๓๑.๐๐
อื่น ๆ	๖	๓.๐๐

๔.๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๒๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๖๐	๐.๔๘	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๘	๐.๕๓	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๔๒	๐.๔๗	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๓	๐.๔๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๕๑	๐.๕๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๔๔) ถัดมาคือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร น้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๔๗)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๔๒	๐.๕๓	มาก
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๒	๐.๔๘	มาก
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๓๙	๐.๕๑	มาก
๔. มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๔๐	๐.๔๗	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๘	๐.๕๐	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมาคือข้อ ๔ มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๗) และ ข้อ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๔๘)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๔๔	๐.๔๕	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๕๒	๐.๕๕	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๕๕	๐.๔๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๐	๐.๕๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนน ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๕)

๔.๗.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีมาตรฐานในการให้บริการดีมาก
- การให้บริการดีมาก มีความประทับใจ
 - เป็นการบริการที่ดีและอบอุ่น ดูแลคนไข้เป็นอย่างดี
 - คุณหมอพูดจาไพเราะมาก
 - มีความเป็นกันเอง บริการไม่เจ็บเลยและบริการดีมาก
 - เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ บริการได้รวดเร็ว
 - เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้ดี
 - สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย
 - มีการให้คำแนะนำที่ดี สามารถรู้ได้ว่าควรรักษาแบบไหน
 - สามารถปรึกษาหมอได้ตลอดและเป็นกันเองมาก
 - มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมหรือความรู้ต่างๆเกี่ยวกับงานทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง
- ควรเพิ่มจุดบริการงานทันตกรรมให้มากขึ้น
 - อยากให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์และสถานที่ให้สวยงาม

๔.๘ งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

๔.๘.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๒๙

ตารางที่ ๔ - ๒๙ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๒๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๘๘	๔๔.๐๐
หญิง	๑๑๒	๕๖.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๑.๕๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๔๑	๒๐.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๕๘	๒๙.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๕๗	๒๘.๕๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๔๑	๒๐.๕๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๒๙	๑๔.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๘	๒๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๔๒	๒๑.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๔๕	๒๒.๕๐
ปริญญาตรี	๒๙	๑๔.๕๐
ปริญญาโท	๕	๒.๕๐
ปริญญาเอก	๒	๑.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๖๗	๓๓.๕๐
ค้าขาย	๔๐	๒๐.๐๐
รับราชการ	๑๕	๗.๕๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๘	๙.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๘	๑๔.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๒๓	๑๑.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๙	๔.๕๐

๔.๘.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๓๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๔๘	๐.๖๒	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๘	๐.๕๙	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๒	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๐	๐.๕๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๕๓	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๓๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมา ได้แก่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๒ / S.D. ๐.๕๙)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๓๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ รับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๔๑	๐.๕๙	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๑	๐.๕๖	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๒	๐.๕๗	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๖	มากที่สุด
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ	๔.๖๕	๐.๕๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๓๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๖) และข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๙)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๓๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่อง
ขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ รับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๓	๐.๕๖	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๕๕	๐.๕๕	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๔๙	๐.๖๑	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๔.๖๒	๐.๕๕	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๕	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๓๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่อง
ขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๗)
คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อ
ที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๕)
รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ
๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๕) และข้อ ๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึง
พอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องขอรับ
ใบอนุญาตตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มี
ป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D.
๐.๖๑)

๔.๘.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเต็มใจ
- ให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้มารับบริการ
 - เจ้าหน้าที่บริการเป็นมิตร พุดจาสุภาพ และเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ
 - การให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการติดต่อ
 - สถานที่ในการให้บริการสะดวก สะอาด และเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ควรปรับปรุงเรื่องของขั้นตอนในการให้บริการ เนื่องจากค่อนข้างยุ่งยาก
ซ้ำซ้อนและล่าช้า
- ควรเพิ่มความรวดเร็วในการออกใบอนุญาตให้แก่ผู้ขอรับบริการ
 - ข้อมูลในการให้บริการควรมีความครบถ้วนสมบูรณ์ และชัดเจนมากกว่านี้
 - การดำเนินงานเรื่องที่ยื่นขออนุญาต ควรมีความรวดเร็วในการดำเนินเรื่อง
และไม่ควรใช้ระยะเวลานานเกินกว่า ๑ เดือน

๔.๙ งานบริการสวัสดิการสังคม

๔.๙.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๓๓

ตารางที่ ๔ - ๓๓ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๒๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๐๒	๕๑.๐๐
หญิง	๙๘	๔๙.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๘	๑๔.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๓	๒๑.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๒	๓๑.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๖๕	๓๒.๕๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๖๒	๓๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๒	๑๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๔๔	๒๒.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๓๑	๑๕.๕๐
ปริญญาตรี	๒๕	๑๒.๕๐
ปริญญาโท	๖	๓.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๕๗	๒๘.๕๐
ค้าขาย	๒๕	๑๒.๕๐
รับราชการ	๘	๔.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๖.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๐	๑๐.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๖๐	๓๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๔	๒.๐๐
อื่น ๆ	๑๔	๗.๐๐

๔.๙.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๓๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ สวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๒๔	๐.๕๐	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๖	๐.๕๒	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๑๙	๐.๕๕	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๒๑	๐.๔๗	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๒๕	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๓๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๐) และข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๕๕)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๓๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ สวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๒๓	๐.๔๗	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๔	๐.๔๒	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๑๗	๐.๕๑	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๑๘	๐.๔๔	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ	๔.๓๗	๐.๕๗	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๔	๐.๔๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๓๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๔๒) ถัดมา คือข้อ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๔๗) และ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๔๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๑) ตามลำดับ

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๓๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ สวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๐๘	๐.๓๓	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๔๕	๐.๕๑	มาก
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๒๓	๐.๔๙	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๔.๒๐	๐.๕๖	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๔	๐.๔๗	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๓๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๑) รองลงมา ได้แก่ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมา คือข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๓๓)

๔.๙.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ
- มีการจัดโครงการส่งเสริมต่างๆให้แก่ผู้รับบริการ
- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาได้ดี

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- อยากให้เจ้าหน้าที่ลงตรวจสอบและดูแลบ่อยครั้งมากขึ้น
- ควรปรับปรุงการยื่นคำขอแทน เนื่องจากมีความล่าช้า

๔.๑๐ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า

๔.๑๐.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๕๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๓๗

ตารางที่ ๔ - ๓๗ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๕๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๓	๔๒.๐๐
หญิง	๘๗	๕๘.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๓.๓๓
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๑	๑๔.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๐	๒๖.๖๖
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๙	๔๖.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๕	๑๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๒๘	๑๘.๖๖
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๘	๑๘.๖๖
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๓๑	๒๐.๖๖
อนุปริญญา / ปวส.	๔๓	๒๘.๖๖
ปริญญาตรี	๒๐	๑๖.๓๓
ปริญญาโท	๐	๐.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๓๔	๒๒.๖๖
ค้าขาย	๔๙	๓๒.๖๖
รับราชการ	๑๐	๖.๖๖
รัฐวิสาหกิจ	๙	๖.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๖	๑๗.๓๓
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๗	๑๑.๓๓
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๒.๐๐
อื่น ๆ	๒	๑.๓๓

๔.๑๐.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๓๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๑๐	๐.๕๖	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓.๗๕	๐.๕๖	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๑๗	๐.๕๕	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๑๕	๐.๔๘	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๐๔	๐.๕๔	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๓๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๕ (S.D. ๐.๕๖)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๓๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๑๓	๐.๔๕	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๐๗	๐.๕๔	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๑๐	๐.๕๖	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๑๖	๐.๔๓	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๑๒	๐.๓๔	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๒	๐.๔๖	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๓๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๔๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๔๕) ถัดมาคือข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๓๔) และข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๔)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๔๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๒๐	๐.๕๕	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๒๘	๐.๕๔	มาก
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๒๓	๐.๔๔	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๑๓	๐.๔๖	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๑	๐.๕๐	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๔๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๔๔) และข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๔๖)

๔.๑๐.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาล
นครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีช่องทางการร้องทุกข์ที่หลากหลาย
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส รอรับแจ้งเรื่องร้องทุกข์
- เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ควรมีจุดบริการน้ำดื่มให้ผู้มารับบริการ

๔.๑๑ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ

๔.๑๑.๑ 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	๙๙	๔๙.๕๐
หญิง	๑๐๑	๕๐.๕๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๓๓	๑๖.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๕	๒๒.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๘๗	๔๓.๕๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๓๓	๑๖.๕๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๓๖	๑๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๒	๑๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๓๗	๑๘.๕๐
อนุปริญญา / ปวส.	๔๗	๒๓.๕๐
ปริญญาตรี	๓๗	๑๘.๕๐
ปริญญาโท	๗	๓.๕๐
ปริญญาเอก	๔	๒.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๔๙	๒๔.๕๐
ค้าขาย	๔๐	๒๐.๐๐
รับราชการ	๒๑	๑๐.๕๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๗	๘.๕๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๓๘	๑๙.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๙	๙.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๓	๖.๕๐
อื่น ๆ	๓	๑.๕๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕. ศูนย์บริการร่วม		
ขออนุญาตใช้มาปณสถาน	๑๐	๕.๐๐
๖. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์		
ขอถังขยะ/เก็บขยะ, กิ่งไม้	๑๒	๖.๐๐
ล้างถนน/ตลาด	๕	๒.๕๐
ตัดหญ้า	๔	๒.๐๐
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑๘	๙.๐๐
พ่นสารเคมีกำจัดสัตว์	๒	๑.๐๐
ตรวจสอบการบุกรุกที่สาธารณะ	๑	๐.๕๐
ซ่อมแซมบ่อพัก, ฝาท่อระบายน้ำหาย	๑๒	๖.๐๐
การจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ	๖	๓.๐๐
ราดยางถนน/หินคลุก/ซ่อมผิวถนน	๑๘	๙.๐๐
คูด/ล้างท่อระบายน้ำ	๑๖	๘.๐๐
ตรวจสอบเกี่ยวกับอาคาร	๐	๐.๐๐
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๓	๑.๕๐
ตัดต้นไม้	๑๔	๗.๐๐
ไฟฟ้า	๗๓	๓๖.๕๐
อื่น ๆ	๖	๓.๐๐

๔.๑๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐

เมื่อพิจารณาแยกออกเป็น ๒ ศูนย์ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสามารถแยกได้ดังนี้

(๑) ศูนย์บริการร่วม

(ก) ขออนุญาตใช้ฌาปนสถาน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

(๒) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

(ก) ขอถังขยะ/เก็บขยะ, กิ่งไม้ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐

(ข) ล้างถนน/ตลาด พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

(ค) ตัดหญ้า พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐

(ง) เหตุเดือดร้อนรำคาญ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

(จ) พันสารเคมีกำจัดสัตว์ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

(ฉ) ตรวจสอบการบุกรุกที่สาธารณะ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

(ช) ซ่อมแซมบ่อพัก, ฝาท่อระบายน้ำหาย พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

(ซ) การจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

(ฌ) ราดยางถนน/หินคลุก/ซ่อมผิวถนน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

(ญ) คูด/ล้างท่อระบายน้ำ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

(ฎ) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐

(ฏ) ตัดต้นไม้ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

(จ) ไฟฟ้า พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

(ข) อื่นๆ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๔๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๑๓	๐.๔๖	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๐๕	๐.๕๔	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๐๗	๐.๕๗	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๒๑	๐.๕๖	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๑๒	๐.๕๓	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๔๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๔๖) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๕๔)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๑๘	๐.๕๒	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๑๖	๐.๕๗	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๑๒	๐.๖๓	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๒๑	๐.๕๔	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๑๒	๐.๕๗	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๖	๐.๕๗	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๔๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๒) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ น้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม และข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๖๓ / ๐.๕๗)

๔.๑๑.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีช่องทางการติดต่อร้องทุกข์หลายช่องทาง
- เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี
- เจ้าหน้าที่รับเรื่องการติดต่อร้องทุกข์ได้รวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่มีการแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบทุกครั้ง เมื่อดำเนินการแก้ไขในเรื่องราวที่ร้องทุกข์
- การรับเรื่องราวร้องทุกข์ในเพจเว็บไซต์ มีความสะดวกและรวดเร็ว

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- การดำเนินงานมีหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้า
- ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานภายหลังการรับเรื่องราวร้องทุกข์
- ต้องการให้เจ้าหน้าที่ ติดตามดูแลผลการดำเนินงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นมาซ้ำ ๆ อีกครั้ง
- ต้องการให้มีการตรวจสอบและดำเนินการทันที ไม่ควรปล่อยให้ล่าช้า
- ในการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีผลกระทบและมีความจำเป็นเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญในการแก้ไข เช่น ท่อระบายน้ำ บริเวณร้านค้าชุมชนท่ามะโอ เกิดการอุดตัน แต่เจ้าหน้าที่ยังไม่มีการเร่งแก้ไขปัญหาดังกล่าว

๔.๑๒ งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า

๔.๑๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๔๔

ตารางที่ ๔ - ๔๔ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๘๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๖๐	๔๕.๐๐
หญิง	๔๔๐	๕๕.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖๒	๗.๗๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๖๒	๒๐.๒๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๑๕	๒๖.๘๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๐๗	๒๕.๘๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๕๔	๑๙.๒๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๐๘	๑๓.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๓๗	๑๗.๑๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๘๖	๒๓.๒๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๙๔	๒๔.๒๐
ปริญญาตรี	๑๗๒	๒๑.๕๐
ปริญญาโท	๓	๐.๓๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๘๐	๒๒.๕๐
ค้าขาย	๒๐๙	๒๖.๑๐
รับราชการ	๖๒	๗.๗๐
รัฐวิสาหกิจ	๔๖	๕.๗๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๑๐	๑๓.๗๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๒๖	๑๕.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	๖๐	๗.๕๐
อื่น ๆ	๗	๐.๘๐

**๔.๑๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานแก้ไขปัญหาการให้บริการ
สาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานแก้ไขปัญหาการให้บริการ
สาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาล
นครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ
๘๖.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓
ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า
ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า ประชาชน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม

ตารางที่ ๔ - ๔๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๒๗	๐.๖๓	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๘	๐.๕๘	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๓๙	๐.๕๘	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๒๗	๐.๕๐	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม	๔.๓๓	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๔๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนามน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๓ / ๐.๕๐)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๒๘	๐.๕๕	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๗	๐.๖๖	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๒	๐.๕๘	มาก
๔. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ	๔.๕๐	๐.๖๑	มากที่สุด
๕. มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ	๔.๔๒	๐.๖๔	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๐	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๔๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาได้แก่ข้อ ๕ มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ และข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๔ / ๐.๕๘) ถัดมา คือข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๕)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม

ตารางที่ ๔ – ๔๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไข ปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาล นครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ภาคสนาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการ ที่ดี	๔.๒๕	๐.๔๙	มาก
๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๔.๒๗	๐.๕๙	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ภาคสนาม	๔.๒๖	๐.๕๔	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๔๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๔๙)

๔.๑๒.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็วหลังจากได้รับการแจ้ง
- เจ้าหน้าที่มีการเตรียมความพร้อมเป็นอย่างดีหากมีเหตุการณ์ไฟฟ้าเกิด

ขัดข้อง

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- ความสว่างบางจุดยังไม่ทั่วถึง
- ควรแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทันที กรณีไฟฟ้าเกิดขัดข้อง
- การดำเนินการซ่อมแซมเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้า ควรแจ้งข่าวสารในช่องทาง
ที่หลากหลาย มีการแจ้งล่วงหน้าพอสมควร
- ต้องการให้นำสายไฟและสายสื่อสารลงใต้ดินบริเวณถนนรถไฟ

๔.๑๓ งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุข : ถนน / ทางเท้า

๔.๑๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๔๘

ตารางที่ ๔ - ๔๘ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๘๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๑๖	๓๙.๕๐
หญิง	๔๘๔	๖๐.๕๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖๐	๗.๕๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๓๖	๑๗.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๓๐	๒๘.๗๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๐๙	๒๖.๑๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๖๕	๒๐.๖๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๙๖	๒๔.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๔๙	๑๘.๖๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๖๓	๒๐.๓๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๖๘	๒๑.๐๐
ปริญญาตรี	๑๒๒	๑๕.๒๐
ปริญญาโท	๒	๐.๒๕
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๒๔๕	๓๐.๖๐
ค้าขาย	๑๘๘	๒๓.๕๐
รับราชการ	๓๑	๓.๘๗
รัฐวิสาหกิจ	๒๐	๒.๕๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๖๑	๒๐.๑๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๐๓	๑๒.๘๐
นักเรียน/นักศึกษา	๔๔	๕.๕๐
อื่น ๆ (เสรีมสวย)	๘	๑.๐๐

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

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานแก้ไขปัญหาการให้บริการ
สาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชน
ผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔
คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนคร
ลำปางใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า
ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า ประชาชน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม

ตารางที่ ๔ - ๔๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้า ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๓๗	๐.๖๑	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๓	๐.๕๔	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๓๑	๐.๖๑	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๓๑	๐.๕๗	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม	๔.๓๓	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๔๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนามน้อยที่สุด คือข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๖๑ / ๐.๕๗)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้า ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๔๑	๐.๕๒	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๔	๐.๖๐	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๗	๐.๖๐	มาก
๔. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ	๔.๓๓	๐.๕๓	มาก
๕. มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ	๔.๓๑	๐.๕๗	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๓	๐.๕๗	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๕๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมาคือข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๓) และข้อ ๕. มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุดคือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๐)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม

ตารางที่ ๔ - ๕๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไข ปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้า ของ เทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานภาคสนาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการ ที่ดี	๔.๓๘	๐.๕๙	มาก
๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๔.๓๔	๐.๕๖	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ภาคสนาม	๔.๓๖	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๕๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๖)

๔.๑๓.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปเภค : ถนน / ทางเท้า ของเทศบาลนคร
ลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีการดำเนินการบำรุง/ปรับปรุงถนนในหลายๆเส้นทางของเทศบาลนคร

ลำปาง

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- ถนนในเขตชุมชนควรเป็นพื้นระดับเดียวกันและไม่ควรขรุขระ
- ไม่ควรให้รถเข้ามาวิ่งในตลาดหรือจอดขวางทางเดินเท้า
- ถนนเส้นหน้าโรงเรียนอนุบาลลำปาง – สนามกีฬาจังหวัดลำปางชำรุด
หนักมาก
- ถนนในเขตชุมชนท่ามะโอควรได้รับการแก้ไข
- ควรมีการสร้างจิตสำนึกให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน

๔.๑๔ งานเทคนิค

๔.๑๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๕๒

ตารางที่ ๔ - ๕๒ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๘๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๕๔	๕๖.๗๕
หญิง	๓๔๖	๔๓.๒๕
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕๘	๗.๒๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๒๗	๑๕.๘๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๒๔	๒๘.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๒๒	๒๗.๗๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๖๙	๒๑.๑๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๘๒	๒๒.๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๔๐	๑๗.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๑๒	๑๔.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๒๐๘	๒๖.๐๐
ปริญญาตรี	๖	๐.๗๐
ปริญญาโท	๓	๐.๓๕
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๒๐๑	๒๕.๑๐
ค้าขาย	๒๓๑	๒๘.๘๐
รับราชการ	๔๑	๕.๑๒
รัฐวิสาหกิจ	๓๘	๔.๗๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๑๑	๑๓.๘๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๔๐	๑๗.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒๙	๓.๖๐
อื่น ๆ	๙	๑.๑๒

๔.๑๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

ตารางที่ ๔ – ๕๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๒๗	๐.๖๒	มาก
๒. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๒๕	๐.๕๒	มาก
๓. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๕	๐.๕๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเทศกิจ	๔.๓๒	๐.๕๖	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๕๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเทศกิจ พบว่า อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานเทศกิจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๒)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดระเบียบทางเท้าเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการสัญจร	๔.๒๒	๐.๕๕	มาก
๒. มีการจัดระเบียบหาบเร่แผงลอยให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๒๗	๐.๖๕	มาก
๓. มีการจัดระเบียบป้ายให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๒๘	๐.๖๓	มาก
๔. มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค	๔.๒๖	๐.๕๒	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๖	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๕๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๓ มีการจัดระเบียบป้ายให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ มีการจัดระเบียบหาบเร่แผงลอยให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๕) ถัดมาคือข้อ ๔ มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานเทศกิจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการจัดระเบียบทางเท้าเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๕)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๕๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการควบคุมดูแลความสงบเรียบร้อยผ่านระบบกล้อง CCTV	๔.๑๘	๐.๕๗	มาก
๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๓๗	๐.๖๔	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๒๘	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๕๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานเทศกิจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการควบคุมดูแลความสงบเรียบร้อยผ่านระบบกล้อง CCTV มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๗)

๔.๑๔.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานเทศกาลของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ เป็นมิตรกับประชาชน แม่ค้าและบุคคลทั่วไป
- มีการจัดระเบียบพื้นที่ได้ดีขึ้น ทำให้สะดวกและมีความเป็นระเบียบ
เรียบร้อยมากขึ้น
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- ควรเข้ามาดูแลและช่วยจัดระเบียบการใช้ถนนและทางเดินเท้าบริเวณ
ตลาดหลักเมือง
- ควรเข้ามาดูแลและจัดการสถานที่ขายของให้เหมาะสมกับพื้นที่
- ควรดูแล กำชับ เรื่องของความสะอาดของกลุ่มผู้ค้าขายในเส้นทางเดินเท้า
- ควรปฏิบัติกับคนทุกกลุ่มให้เท่าเทียมกัน

๔.๑๕ งานด้านสวนสาธารณะ

๔.๑๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๕๖

ตารางที่ ๔ - ๕๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๘๐๐			
ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ			
ชาย		๓๔๐	๔๒.๕๐
หญิง		๔๖๐	๕๗.๕๐
๒. อายุ			
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี		๑๐๖	๑๓.๒๐
๒๐ - ๓๐ ปี		๑๗๙	๒๒.๓๐
๓๑ - ๔๐ ปี		๒๖๕	๓๓.๑๐
๔๑ - ๕๐ ปี		๑๙๔	๒๔.๒๐
๕๑ ปี ขึ้นไป		๕๖	๗.๐
๓. ระดับการศึกษา			
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน		๒๑๙	๒๗.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น		๑๒๗	๑๕.๘๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.		๑๕๑	๑๘.๘๐
อนุปริญญา / ปวส.		๑๔๓	๑๗.๘๐
ปริญญาตรี		๑๕๖	๑๙.๕๐
ปริญญาโท		๓	๐.๓๐
ปริญญาเอก		๑	๐.๐๑
๔. อาชีพ			
รับจ้างทั่วไป		๒๕๖	๓๒.๐๐
ค้าขาย		๑๘๖	๒๓.๒๐
รับราชการ		๓๙	๔.๘๐
รัฐวิสาหกิจ		๗๙	๙.๘๐
พนักงานบริษัทเอกชน		๑๐๓	๑๒.๘๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน		๗๖	๙.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา		๕๙	๗.๓๐
อื่น ๆ		๒	๐.๒๐

๕. อาศัยอยู่ในเขต		
ตำบลพระบาท	๑๑๘	๑๔.๗๐
ตำบลสบตุ๋ย	๑๒๖	๑๕.๗๐
ตำบลหัวเวียง	๑๒๔	๑๕.๕๐
ตำบลเวียงเหนือ	๑๐๐	๑๒.๕๐
ตำบลชมพู	๖๘	๘.๕๐
ตำบลสวนดอก	๑๐๒	๑๒.๗๐
ตำบลป่อแฮ้ว	๗๒	๙.๐๐
ตำบลพิชัย	๙๐	๑๑.๒๐

๔.๑๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๕๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ			
ต้องงานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ระยะเวลาการเปิด – ปิดสวนสาธารณะมีความเหมาะสม	๔.๖๐	๐.๔๙	มากที่สุด
๒. สวนสาธารณะมีการปรับปรุงภูมิทัศน์และบรรยากาศ	๔.๕๒	๐.๕๘	มากที่สุด
๓. การประชาสัมพันธ์กิจกรรม เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	๔.๔๒	๐.๕๔	มาก
๔. มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม	๔.๔๘	๐.๕๕	มาก
๕. มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม	๔.๕๖	๐.๕๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๕๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ระยะเวลาการเปิด – ปิดสวนสาธารณะมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อ ๕ มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๑) ถัดมาคือข้อ ๒ สวนสาธารณะมีการปรับปรุงภูมิทัศน์และบรรยากาศ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๘) และข้อ ๔ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ การประชาสัมพันธ์กิจกรรม เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๔)

๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๕๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๔๑	๐.๕๙	มาก
๒. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ	๔.๕๗	๐.๕๓	มากที่สุด
๓. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง	๔.๕๗	๐.๕๒	มากที่สุด
๔. มีความสะดวกในการใช้ประตูเข้า-ออก	๔.๕๐	๐.๕๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๑	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๕๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ และข้อ ๓ มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๓/๐.๕๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีความสะดวกในการใช้ประตูเข้า-ออก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๙)

๔.๑๕.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีพื้นที่ในการให้ผู้รับบริการได้ทำกิจกรรมต่างๆได้มากขึ้น
- เจ้าหน้าที่ที่ดูแลสวนสาธารณะปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ดูแลทั่วถึง
- ภายในสวนสาธารณะมีบรรยากาศที่ดี ร่มรื่น และภูมิทัศน์ที่เหมาะสม

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- อยากให้มีการเพิ่มพื้นที่หรือจัดแบ่งพื้นที่ให้ผู้รับบริการอย่างเหมาะสม
 - ควรเพิ่มจุดบริการอ่างล้างมือให้มากขึ้น
 - ควรดูแลความสะอาดของสวนสาธารณะให้สม่ำเสมอ
 - ควรมีจุดทิ้งขยะให้ทั่วถึงทุกสวนสาธารณะ
 - ควรเปลี่ยนก๊อกน้ำในห้องน้ำ เนื่องจากก๊อกน้ำเก่ามีน้ำรั่วซึม
 - ควรเปลี่ยนโถปัสสาวะในห้องน้ำทุกสวนสาธารณะ
 - ควรบำรุง/ซ่อมแซมเครื่องเล่นสนามเด็กเล่นบริเวณสวนสาธารณะ ๕ แยก
- หอนาฬิกาเนื่องจากมีสภาพเก่าและชำรุด

๔.๑๖ งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน

๔.๑๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๕๙

ตารางที่ ๔ - ๕๙ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๗	๔๗.๐๐
หญิง	๕๓	๕๓.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๒.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๖	๑๖.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๓	๓๓.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๓	๓๓.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๖	๑๖.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๒๙	๒๙.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๘	๒๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๒๐	๒๐.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๘	๑๘.๐๐
ปริญญาตรี	๔	๔.๐๐
ปริญญาโท	๑	๑.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๒๗	๒๗.๐๐
ค้าขาย	๑๘	๑๘.๐๐
รับราชการ	๕	๕.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๔	๔.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๐	๑๐.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๓๕	๓๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๑	๑.๐๐

๔.๑๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

- ๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐
- ๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐
- ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๔ - ๖๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๑๖	๐.๔๘	มาก
๒. ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	๓.๐๖	๐.๕๘	มาก
๓. ให้คำแนะนำที่ดีและเป็นประโยชน์	๔.๓๗	๐.๕๔	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๔.๒๐	๐.๕๓	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ให้คำแนะนำที่ดีและเป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๕๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๖๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ขั้นตอนในการใช้บริการมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน	๔.๐๑	๐.๔๗	มาก
๒. ระบบการจัดบริการสามารถทำให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการได้มากขึ้น	๔.๔๒	๐.๖๖	มาก
๓. ระยะเวลาในการดำเนินการช่วยเหลือผู้ป่วยรวดเร็ว	๔.๑๗	๐.๕๕	มาก
๔. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	๓.๙๗	๐.๖๓	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๔	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๒ ระบบการจัดบริการสามารถทำให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการได้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ระยะเวลาในการดำเนินการช่วยเหลือผู้ป่วยรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมา คือข้อ ๑ ขั้นตอนในการใช้บริการมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๖๓)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์

ตารางที่ ๔ - ๖๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้น	๔.๐๙	๐.๖๐	มาก
๒. มียาและเวชภัณฑ์ขั้นพื้นฐานในการบริการผู้ป่วย	๔.๑๓	๐.๖	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์	๔.๑๑	๐.๖๒	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มียาและเวชภัณฑ์ขั้นพื้นฐานในการบริการผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๖๐)

๔.๑๖.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีเจ้าหน้าที่มาเยี่ยมให้กำลังใจ ดูแลเป็นอย่างดี
- มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมอบให้ เช่น โทรศัพท์
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ให้คำแนะนำที่ดีและเป็นมิตร

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มจำนวนการตรวจเยี่ยมให้มากขึ้น
อยากให้มีเพิ่มเติมสิ่งของที่จำเป็นให้แก่ผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุ เช่น ข้าวสาร ไข่ไก่ หรือยาสามัญประจำบ้าน เป็นต้น
- ควรเพิ่มรายได้หรือส่งเสริมอาชีพให้แก่ผู้ดูแลผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุ เพราะรายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่ายและการดูแล
- อยากให้มีการประสานงานรพพยาบาลในการดูแลรับ-ส่งผู้ป่วยให้รวดเร็วมากขึ้น

๔.๑๗ งานบริการด้านการรักษาความสะอาด

๔.๑๗.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๖๓

ตารางที่ ๔ - ๖๓ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๘๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓๙	๕๔.๘๐
หญิง	๓๖๑	๔๕.๑๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒๖	๑๕.๗๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๙๑	๒๓.๘๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๒๙	๒๘.๖๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓๘	๑๗.๒๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๑๖	๑๔.๕๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๓๐	๑๖.๒๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๖๑	๒๐.๑๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๘๕	๒๓.๑๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๙๔	๒๔.๒๐
ปริญญาตรี	๑๒๔	๑๕.๕๐
ปริญญาโท	๖	๐.๗๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๒๑๒	๒๖.๕๐
ค้าขาย	๑๐๖	๑๓.๒๐
รับราชการ	๖๘	๘.๕๐
รัฐวิสาหกิจ	๓๗	๔.๖๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๓๐	๑๖.๒๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๘๗	๑๐.๘๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒๖	๑๕.๗๐
อื่น ๆ	๓๔	๔.๒๐

๕. อาศัยอยู่บริเวณ		
ตำบลสวนดอก	๑๐๒	๑๒.๗๐
ตำบลเวียงเหนือ	๑๗๔	๒๒.๗๐
ตำบลหัวเวียง	๙๒	๑๑.๕๐
ตำบลสบตุ๋ย	๑๙๘	๒๔.๗๐
ตำบลชมพู	๓๖	๔.๕๐
ตำบลบ่อแฮ้ว	๘๔	๑๐.๕๐
ตำบลพระบาท	๗๒	๙.๐๐
ตำบลพิชัย	๔๒	๕.๒๐

**๔.๑๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษา
ความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๒) ด้านการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๖๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย	๔.๓๒	๐.๗๐	มาก
๒. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔.๒๔	๐.๕๒	มาก
๓. ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๒๒	๐.๕๓	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๒๖	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๗๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๓)

๒) ด้านการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๖๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปางด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. การเก็บขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ	๔.๔๒	๐.๕๑	มาก
๒. รถที่ใช้เก็บขนขยะสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี	๔.๓๖	๐.๕๔	มาก
๓. การกวาดถนนเป็นไปอย่างสะอาดและทั่วถึง	๔.๔๙	๐.๕๔	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๓๔	๐.๔๗	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	๔.๔๐	๐.๕๒	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ การกวาดถนนเป็นไปอย่างสะอาดและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ การเก็บขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๑) ถัดมา คือ ข้อ ๒ รถที่ใช้เก็บขนขยะสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด ด้านการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๔๗)

๔.๑๗.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ดี ตรงต่อเวลาและสม่ำเสมอ
- เจ้าหน้าที่มีความขยันและกระตือรือร้นในการทำงาน

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- ถึงขยะในเขตเทศบาลนครลำปางยังมีไม่ทั่วถึง
- ไม่ควรรนำถุงขยะมากองรวมกันบนทางเท้า
- ขยะส่งกลืนเหม็น

๔.๑๘ งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

๔.๑๘.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตารางที่ ๔ - ๖๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๘๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๐๘	๕๑.๐๐
หญิง	๓๙๒	๔๙.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕๐	๖.๒๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๙๒	๑๑.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๘๓	๓๕.๓๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๓๘	๒๙.๗๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๓๗	๑๗.๑๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๒๐๓	๒๕.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๕๖	๑๙.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๒๒	๑๕.๒๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๕๙	๑๙.๘๐
ปริญญาตรี	๑๕๔	๑๙.๒๐
ปริญญาโท	๔	๐.๕๐
ปริญญาเอก	๒	๐.๒๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๒๖๘	๓๓.๕๐
ค้าขาย	๑๙๙	๒๔.๕๐
รับราชการ	๔๖	๕.๗๐
รัฐวิสาหกิจ	๔๖	๕.๗๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๐๓	๑๒.๘๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๐๐	๑๒.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๓๑	๓.๘๐
อื่น ๆ	๗	๐.๘๐

ตารางที่ ๔ - ๖๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

			n = ๘๐๐
	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕. อาศัยอยู่บริเวณ			
	ตำบลสวนดอก	๙๔	๑๑.๗๐
	ตำบลเวียงเหนือ	๑๑๒	๑๔.๐๐
	ตำบลหัวเวียง	๑๐๒	๑๒.๗๐
	ตำบลสบตุ๋ย	๑๕๖	๑๙.๕๐
	ตำบลชมพู	๘๒	๑๐.๒๐
	ตำบลป่อแฮ้ว	๘๘	๑๑.๐๐
	ตำบลพระบาท	๗๒	๙.๐๐
	ตำบลพิชัย	๙๔	๑๑.๗๐
๖. ท่านได้รับข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครลำปาง			
จากแหล่งใด			
	แผ่นพับ โปสเตอร์ แผ่นปลิว	๔๘	๖.๐๐
	ป้ายประชาสัมพันธ์	๑๒๔	๑๕.๕๐
	วิทยุกระจายเสียง	๗๑	๘.๘๐
	หอกระจายข่าว	๑๐๗	๑๓.๓๐
	รถประชาสัมพันธ์	๒๙	๓.๖๐
	เสียงประชาสัมพันธ์ภายใน	๘๒	๑๐.๒๐
	เว็บไซต์เทศบาลนครลำปาง	๑๑๕	๑๔.๓๐
	สื่อสังคมออนไลน์	๑๑๘	๑๔.๗๐
	จอ LED	๑๐๖	๑๓.๒๐
	อื่นๆ	๐	๐.๐๐

๔.๑๘.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๕ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / วนิลและข้อความประชาสัมพันธ์) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐

๒) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๔) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

๕) ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๑) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / ไลน์และข้อความประชาสัมพันธ์)

ตารางที่ ๔ - ๖๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / ไลน์และข้อความประชาสัมพันธ์)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องาน ประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / ไลน์และข้อความ ประชาสัมพันธ์)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่าย	๔.๔๐	๐.๖๓	มาก
๒. ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน	๔.๓๐	๐.๕๙	มาก
๓. การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่ น่าสนใจ	๔.๓๔	๐.๖๑	มาก
๔. ข้อมูลมีประโยชน์ ให้ความรู้แก่ผู้สนใจ	๔.๓๗	๐.๖๐	มาก
ความพึงพอใจด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / ไลน์และข้อความประชาสัมพันธ์)	๔.๓๕	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / ไลน์ และข้อความประชาสัมพันธ์) พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ข้อมูลมีประโยชน์ ให้ความรู้แก่ผู้สนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมา คือ ข้อ ๓ การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / ไลน์ และข้อความประชาสัมพันธ์) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๙)

๒) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED

ตารางที่ ๔ - ๖๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องาน ประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง นครลำปาง ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา	๔.๔๑	๐.๕๘	มาก
๒. ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน	๔.๓๗	๐.๕๘	มาก
๓. ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง	๔.๓๓	๐.๖๑	มาก
๔. ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน	๔.๔๔	๐.๕๙	มาก
ความพึงพอใจด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED	๔.๓๙	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED น้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๑)

๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน

ตารางที่ ๔ - ๖๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงาน ประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและ หอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ	๔.๔๕	๐.๖๔	มาก
๒. ภาษาที่ใช้สื่อสาร ฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย	๔.๔๐	๐.๕๖	มาก
๓. ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์	๔.๒๐	๐.๖๕	มาก
ความพึงพอใจด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียง ประชาสัมพันธ์ภายใน	๔.๓๖	๐.๖๒	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาได้แก่ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสาร ฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ๓ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๕)

๔) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)

ตารางที่ ๔ - ๗๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงาน ประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. การออกแบบเว็บไซต์และการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ	๔.๔๑	๐.๕๖	มาก
๒. การจัดหน้าและคอลัมน์ง่ายต่อการเปิดไปสู่หน้าต่าง ๆ ของ เว็บไซต์	๔.๔๔	๐.๕๕	มาก
๓. มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว	๔.๓๔	๐.๖๒	มาก
๔. ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ มีความรวดเร็ว ทันต่อ สถานการณ์	๔.๒๙	๐.๕๙	มาก
ความพึงพอใจด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)	๔.๓๗	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๗๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ ๒ การจัดหน้าและคอลัมน์ง่ายต่อการเปิดไปสู่หน้าต่าง ๆ ของเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาได้แก่ข้อ ๑ การออกแบบเว็บไซต์และการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือ ข้อ ๓ มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๙)

๕) ด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์

ตารางที่ ๔ - ๗๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์ เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ	๔.๒๘	๐.๕๗	มาก
๒. ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจง่าย	๔.๓๙	๐.๕๖	มาก
๓. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง	๔.๕๔	๐.๖๔	มากที่สุด
๔. ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์	๔.๓๗	๐.๖๑	มาก
ความพึงพอใจด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์	๔.๔๐	๐.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๗๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์ เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาได้แก่ข้อ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือข้อ ๔ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๗)

๔.๑๘.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- การประชาสัมพันธ์ผ่านจอ LED มีความเคลื่อนไหวและสามารถแจ้งข่าวสารทันต่อเหตุการณ์
- มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ที่หลากหลาย
- เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี ใช้ภาษาเข้าใจง่าย

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- ควรปรับปรุงแสงไฟของจอ LED ในการประชาสัมพันธ์ให้เหมาะสมเนื่องจากในช่วงเวลากลางคืนจอภาพมีสีสดจนเกินไป
- ตัวหนังสือป้ายประชาสัมพันธ์บางป้ายเล็กเกินไป ควรปรับให้เหมาะสม
- ควรปรับปรุงสีตัวหนังสือให้เหมาะสมกับพื้นหลังของป้ายประชาสัมพันธ์

บทที่ ๕

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ บทสรุป

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (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 ๕๓.๒๕ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗๕ และส่วนใหญ่อายุห้าสิบห้าขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๕

๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๒๗) และ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนราษฎรด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระจ้อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๐)

๒) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๔๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๘) และ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๔๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนราษฎรด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๔๙)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมาคือข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๔๗) และ ข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๕) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนราษฎรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๑)

๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๒๕ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๒๕ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๙๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐

๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมา ได้แก่ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๘๕) ถัดมาคือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุดคือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๔๔)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๔๕) ถัดมา คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๓) และข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุดคือ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๔๓)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า** อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๔๙) และ ข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการบัตรประจำตัวประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๔๙)

๓. งานบริการสถานีขนส่ง

๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๖๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๑๐

๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมาคือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการสถานีขนส่งด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๔๔)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านการเดินทาง พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ การจัดช่องรถเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๓ จุดขายตั๋วโดยสารมีป้ายบอกข้อความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือข้อ ๕ ช่องจอดรถมีป้ายบอกทางชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๔๘) และข้อ ๒ มีข้อมูลการเดินทางให้เห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๒)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๓) และข้อ ๔ ห้องน้ำสะอาด มีน้ำเพียงพอและไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีแสงสว่างเพียงพอและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๘)

๔. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๓๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๗๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๖๐

๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ โดยทำการศึกษาคำถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมาได้แก่ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อรื้อรัน เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร คือ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๔๕)

๒) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๑) ถัดมาคือข้อ ๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และ ข้อ ๓ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาด้านสาธารณภัยได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๔๔)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจใน ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๔๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ข้อ ๑ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๔๙)

๕. งานข้าราชการ

๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐

๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๑/๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานชำระภาษีน้อยที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๖๑)

๒) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมาคือ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๐) และ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๑) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงาน ชำระภาษีน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๙)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๖) และ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๖) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจต้องงานชำระภาษีน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๘)

๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐

๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมาคือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๗)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๐) และข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๘)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๖๒) และข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๕)

๗. งานบริการทันตกรรม

๗.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ มีอายุอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐

๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อด้านงานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๔) ถัดมาคือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อด้านงานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๔๗)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมาคือข้อ ๔ มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๗) และ ข้อ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการพันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๔๘)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการพันตกรรมของเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๕)

๘. งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

๘.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐

๘.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมา ได้แก่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๒ / S.D. ๐.๕๙)

๒) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๖) และข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๙)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๕) และข้อ ๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๑)

๙. งานบริการสวัสดิการสังคม

๙.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ มีอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

๙.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๐) และข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๕๕)

๒) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๔๒) ถัดมา คือข้อ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๔๗) และ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๔๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๑) ตามลำดับ

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๑) รองลงมา ได้แก่ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมา คือข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๓๓)

๑๐. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า

๑๐.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๕๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๖ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๖

๑๐.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๑๐ (S.D. ๐.๕๖)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๔๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๔๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๔๕) ถัดมาคือข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๓๔) และข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๔)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๔๔) และข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๔๖)

๑๑. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ

๑๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ศูนย์บริการร่วม และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๕๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ ใช้บริการศูนย์บริการร่วมในเรื่องขออนุญาตใช้ฌาปนสถาน คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และส่วนใหญ่ใช้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในเรื่องการไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐

๑๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชน ผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนคร ลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๕๔)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๔ (S.D. ๐.๕๒) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ น้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม และข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๖๓ / ๐.๕๗)

๑๒. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ไฟฟ้า

๑๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ไฟฟ้า ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๘๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑๐

๑๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ไฟฟ้า ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ไฟฟ้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนามน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๓ / ๐.๕๐)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาได้แก่ข้อ ๕ มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ และข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๔ / ๐.๕๘) ถัดมา คือข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ไฟฟ้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๕)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุข : ไฟฟ้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๙)

๑๓. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุข : ถนน / ทางเท้า

๑๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุข : ถนน / ทางเท้า ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๐

๑๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุข : ถนน / ทางเท้า ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุข : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปางใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหการให้บริการสาธารณสุข : ถนน / ทางเท้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนามน้อยที่สุด คือข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๖๑ / ๐.๕๗)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมาคือข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๓) และข้อ ๕ มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการ สาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุดคือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๐)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการ สาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๖)

๑๔. งานเทคนิค

๑๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานเทคนิคของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๕ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘๐

๑๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานเทคนิคของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานงานเทคนิคที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเทคนิค** พบว่า อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ ๓ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานเทคนิคด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทคนิคน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๒)

๒) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ ๓ มีการจัดระเบียบป้ายให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ มีการจัดระเบียบหาบเร่แผงลอยให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๕) ถัดมาคือข้อ ๔ มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานเทคนิคด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการจัดระเบียบทางเท้าเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๕)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานเทคนิคด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการควบคุมดูแลความสงบเรียบร้อยผ่านระบบกล้อง CCTV มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๗)

๑๕. งานด้านสวนสาธารณะ

๑๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเขตที่อาศัยอยู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๕๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๑๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๐ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตตำบลพระบาท คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๐

๑๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ระยะเวลาการเปิด - ปิดสวนสาธารณะมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อ ๕ มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๑) ถัดมาคือข้อ ๒ สวนสาธารณะมีการปรับปรุงภูมิทัศน์และบรรยากาศ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๘) และข้อ ๔ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ การประชาสัมพันธ์กิจกรรม เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๔)

๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ และข้อ ๓ มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๓/๐.๕๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีความสะดวกในการใช้ประตูเข้า-ออก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕)

๑๖. งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน

๑๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๐๐ มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี และอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐

๑๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรัง หรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๓ ให้คำแนะนำที่ดีและเป็นประโยชน์มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๕๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๒ ระบบการจัดบริการสามารถทำให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการได้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ระยะเวลาในการดำเนินการช่วยเหลือผู้ป่วยรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมา คือข้อ ๑ ขั้นตอนในการใช้บริการมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๖๓)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มียาและเวชภัณฑ์ขั้นพื้นฐานในการบริการผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๖๐)

๑๗. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด

๑๗.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเขตที่อาศัยอยู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๘๐ มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๐ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐ และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตตำบลสบตุ๋ย คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๐

๑๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๗๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๓)

๒) **ด้านการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ การกวาดถนนเป็นไปอย่างสะอาดและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ การเก็บขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๑) ถัดมา คือ ข้อ ๒ รถที่ใช้เก็บขนขยะสามารถใช้งานได้อย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด ด้านการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๔๗)

๑๘. งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

๑๘.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ แหล่งข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๓๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๐ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ และส่วนใหญ่ได้รับแหล่งข้อมูลจากป้ายประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕๐

๑๘.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๕ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ /ไว้นิลและข้อความประชาสัมพันธ์)

พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ข้อมูลมีประโยชน์ ให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมา คือ ข้อ ๓ การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ /ไว้นิล และข้อความประชาสัมพันธ์)น้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๙)

๒) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED น้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๑)

๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาได้แก่ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ๓ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๕)

๔) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ การจัดหน้าและคอลัมน์ง่ายต่อการเปิดไปสู่หน้าต่าง ๆ ของเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาได้แก่ข้อ ๑ การออกแบบเว็บไซต์และการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือข้อ ๓ มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๙)

๕) ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาได้แก่ข้อ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือข้อ ๔ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๗)

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ได้ดังนี้

๕.๒.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๐ เมื่อแยกแต่ละกระบวนการแล้ว พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในกระบวนการบริการบัตรประจำตัวประชาชนเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ รองลงมาได้แก่ งานบริการทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ ถัดมาคืองานด้านงานบริการรับเรื่องขอรับอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐, งานชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐, งานด้านสวนสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐,งานบริการทันตกรรม คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐, งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐,งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐,งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโคค : ถนน/ทางเท้า คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐, งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโคค : ไฟฟ้า และงานบริการด้านการรักษาความสะอาด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ เท่ากัน,งานเทศกิจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐,งานบริการสถานีขนส่ง คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐,งานบริการสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๐,งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐,งานบริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐,งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวจึงทุกข์ : หลังรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ ส่วนงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวจึงทุกข์ : บริการส่วนหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐ สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ และยังสอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวนราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

๕.๒.๒ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ของ เฮสเก็ตต์ (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้าง และรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง ดังผลการศึกษากการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ทั้ง ๕ ภารกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางเทศบาลนครลำปาง ควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสนองตอบ ต่อความต้องการของประชาชนซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithesal 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 กุลธนาพงศธร (๒๕๓๗: ๓๔) ที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้

- (๑) ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่
- (๒) ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
- (๓) ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- (๔) ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
- (๕) ให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

๕.๒.๓ นอกจากนี้ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลนครลำปาง ยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนักวิจัยหลายท่าน 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) มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (๒๕๖๑) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ผลจากการศึกษาพบว่า งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีคะแนนความพึงพอใจมาเป็นอันดับ ๑ ร้อยละ ๙๖.๖ รองลงมาคืองานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ ๙๖.๒ ถัดมาคือ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ร้อยละ ๙๖.๐ และงานด้านที่ประชาชนในเขตตำบลบ้านฉางมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๕.๘ สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการงานต่างๆ เทศบาลตำบลบ้านฉางควรดำเนินการดังนี้ ๑) ควรพิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ๒) ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย และควรพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาล

(๓) วรุณี เขาวนัสชุม และคณะ (๒๕๕๙) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ งาน เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ งานเชิงรุกด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายเลขประจำบ้าน ตามลำดับ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานของเทศบาลนครลำปาง ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใน ๑๘ กระบวนงาน ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง ในแต่ละกระบวนงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แม้ผลของการประเมินในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ทั้ง ๑๘ กระบวนงานอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางเทศบาลนครลำปางก็ต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไปอีก โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว และในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้กับการบริหารงานของเทศบาลนครลำปาง ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑) เทศบาลนครลำปางควรให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ข้อที่๙ คือการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ

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) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และ ๔) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยนำมาพัฒนาและปรับปรุงใน ๑๘ กระบวนงานที่ตั้งตัวชี้วัดไว้ หรืออาจรวมถึงงานอื่นๆนอกเหนือจาก ๑๘ กระบวนงานข้างต้นแล้ว แต่ยังคงอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่เทศบาลสามารถกระทำได้อยู่ภายใต้บทบัญญัติที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ นั้น

ทั้งนี้ จากการศึกษา พบว่า พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในกระบวนงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ งานบริการทะเบียนราษฎร ถัดมาคืองานด้านงานบริการรับเรื่องขอรับอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕,งานชำระภาษี, งานด้านสวนสาธารณะ,งานบริการทันตกรรม,งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร,งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง,งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน/ทางเท้า,งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้า และงานบริการด้านการรักษาความสะอาด,งานเทศกิจ,งานบริการสถานีขนส่ง,งานบริการสวัสดิการสังคม,งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณ,งานบริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน,งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : หลังรับ ส่วนงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลนครลำปางควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลายชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งควรพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลนครลำปาง ซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย

เทศบาลนครลำปาง ควรจัดและส่งเสริมกิจกรรมที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย สร้างประชาชนในพื้นที่ให้เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมกันในทางที่ดี อาทิ การส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการใช้รถใช้ถนนโดยถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน รวมทั้งการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร การจัดการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน การพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การไปศึกษาดูงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลนครลำปาง และพนักงานเทศบาลนครลำปางควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้อยู่ครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาพูดคุยโดยใช้ระบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน โดยมีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานส่วนงานใดมีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง จะอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางเทศบาลนครลำปาง ควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลนครลำปาง ควรให้ความสำคัญ คือการติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลนคร พนักงานเทศบาลที่มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครให้ดียิ่งขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น สื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันทุกช่องทางที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะวิธีการต่างๆในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนาผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลนครลำปาง จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลนครลำปาง ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลนครลำปางสู่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ในการสร้างความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๕๘). **แผนปฏิบัติการ ๔ ปี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑)**. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๓๐). **การบริหารบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
- กิตติ วัฒนกุล. (๒๕๔๖). **การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโกดม. (๒๕๔๔). “การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีเฉพาะสำนักงานเขตคลองเตย”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **ธรรมาภิบาลท้องถิ่นว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส**. กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อบปี้.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น = Community and local self governance**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จักรแก้ว นามเมือง (๒๕๖๐). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา**, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (๒๕๔๑). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิวา ประสุวรรณ. (๒๕๔๖). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรศักดิ์ วระสุข. (๒๕๓๗). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. ๒๕๒๔. **รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์การปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล**.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (๒๕๓๘). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษา เฉพาะกรณีสำนัก”. ทะเบียน. มหาวิทยาลัยเกริก.
- มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (๒๕๖๑). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล ตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรัมย์. (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนคร นนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์), ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๒ (พฤศจิกายน – สิงหาคม), หน้า ๑๒๕ – ๑๓๔.
- วิจิตร วิชัยสาร และคณะ. (๒๕๖๐). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลเมืองบึงยี่โก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี
- วีระพงษ์ เฉลิมธีระรัตน์. (๒๕๓๙). คุณภาพในงานบริการ ๑ = Quality in servicers. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).
- สถาบันดำรงเดชาภาพ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. ๒๕๒๙.ปัญหาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล.รายงานการวิจัย, กรุงเทพฯ: โรง พิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (๒๕๕๙). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอดำรงวิทยะกา จังหวัด กาญจนบุรี, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สนธิ์ บางยี่ขัน. (๒๕๔๗). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- เสี่ยม แสนพิช. (๒๕๔๘). “ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อ การบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๓๖). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓.
- สุนารี แสนพุก (๒๕๕๗). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลโพธิ์ทองอำเภอโพธิ์ทองจังหวัดร้อยเอ็ด, รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัย มหาภูมิพลราชวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เสาวรัตน์ บุชรานนท์ และ อารดา ลีชุติวัฒน์. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา
เทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, ปีที่ ๗
ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มิถุนายน), หน้า ๕๗ – ๖๔.
- อมร รักษาสัตย์. “บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ” วารสาร
รัฐประศาสนศาสตร์. (ฉบับพิเศษ), เมษายน ๒๕๒๒: ๓๐๕.
- อัจฉรีย์ พิมพิมูล และ กันยัสินี จาภูพจน์. (๒๕๕๙). สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน
บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี ๒๕๕๙. วารสารวิจัยและพัฒนา
วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), ปีที่ ๑๒
ฉบับที่ ๑ (มกราคม – เมษายน), หน้า ๔๙ – ๖๐.

เอกสารออนไลน์เข้าถึงได้จาก

- <http://web.krisdika.go.th/data/law/law๑/%C๓๐๖/%C๓๐๖-๑๐-๒๕๕๐-a๐๐๐๑.pdf>
- <http://www.samkor.com> Likert, R. (๑๙๓๐). **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 (๓th 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.

คณะผู้ดำเนินงาน

ที่ปรึกษา

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ สมุทธารักษ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศธร คำใจหนัก รองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและบริการวิชาการ
๓. รองศาสตราจารย์วิไลลักษณ์ พรหมเสน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
๔. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๕. เทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

คณะทำงาน

- | | | |
|---|--------------|----------------------|
| ๑. อาจารย์เสาวรีย์ | บุญสา | หัวหน้าผู้วิจัยฯ |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชฎาภรณ์ | ทองแป้น | ผู้วิจัยฯ |
| ๓. อาจารย์นิศาชล | พรมดี | ผู้วิจัยฯ |
| ๔. นางสาวปาริชาติ | ชัยยะ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๕. นางสาวคันสนีย์ | จรรยาเกษมกุล | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๖. นางสาวชุตินิษฐ์ | ใจแปง | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๗. นายจีระพันธ์ | กันธะดา | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๘. นายณัฐพงศ์ | ยิชัย | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๙. นายเกียรติศักดิ์ | บุญยาทราย | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๐. นางสาวดุชนามาศ | มูลกันทา | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๑. นายกิตติโชค | สุริยะใจ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๒. นายณัฐวัตร | สัญญา | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๓. นายปิยพรรณ | บัดิปัน | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๔. นายจักรพันธ์ | บัวสะ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๕. นายชูศักดิ์ | พุ่มโพธิ์ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๖. นายรุ่งโรจน์ | ไทยใหม่ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๗. นางสาวณัฐธิดา | อินตะ | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๘. นายวีระพรรณ | กลิ่นหอม | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๑๙. นางสาวอรวัลย์ | เลิศนวัตกรรม | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๒๐. นางสาวแสงระวี | จรรยาเกษมกุล | ผู้ช่วยนักวิจัยฯ |
| ๒๑. นักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง | | ลงพื้นที่เก็บข้อมูลฯ |

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจ
ความพึงพอใจของประชาชน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการทะเบียนราษฎรและงานบริการบัตรประจำตัวประชาชน ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการทะเบียนราษฎรและงานบริการบัตรประจำตัวประชาชน ประจำปี ๒๕๖๔



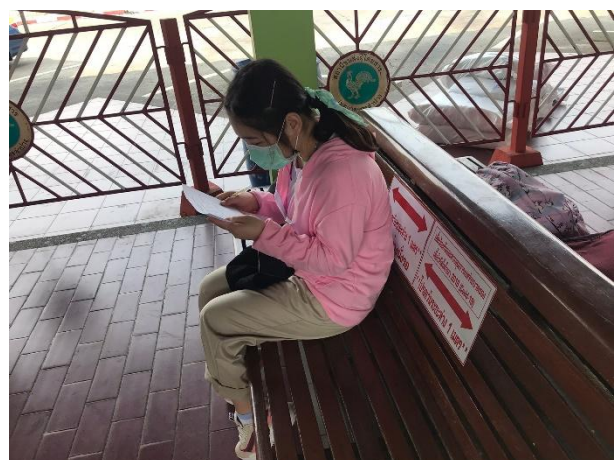
ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการสถานีขนส่ง ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการสถานีขนส่ง ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการสถานีขนส่ง ประจำปี ๒๕๖๔



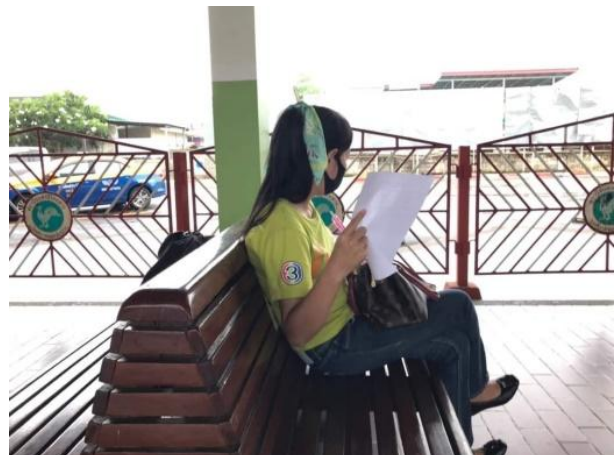
ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการสถานีขนส่ง ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการสถานีขนส่ง ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการสถานีขนส่ง ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี ๒๕๖๔



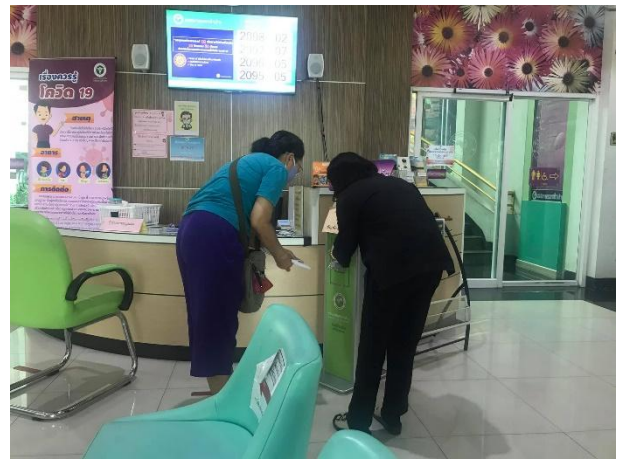
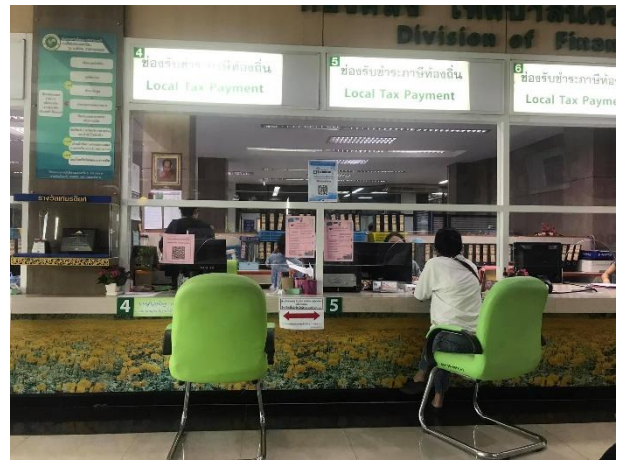
ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการงานข้าราชการ ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการงานชำระภาษี ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการสวัสดิการสังคม ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการสวัสดิการสังคม ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการสวัสดิการสังคม ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : หลังรับบริการ ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : หลังรับบริการ ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า) ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานแก้ไขปัญหาคาการให้บริการสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า) ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานแก้ไขปัญหามลพิษการให้บริการสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า) ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า) ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า) ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานแก้ไขปัญหามลพิษการให้บริการสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า) ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค(ถนน/ทางเดินเท้า) ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโคค(ถนน/ทางเดินเท้า) ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค(ถนน/ทางเดินเท้า) ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค(ถนน/ทางเดินเท้า) ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค(ถนน/ทางเดินเท้า) ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค(ถนน/ทางเดินเท้า) ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการเทศกิจ ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการเทศกิจ ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการเทศกิจ ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการเทศกิจ ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการเทศกิจ ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการเทศกิจ ประจำปี ๒๕๖๔



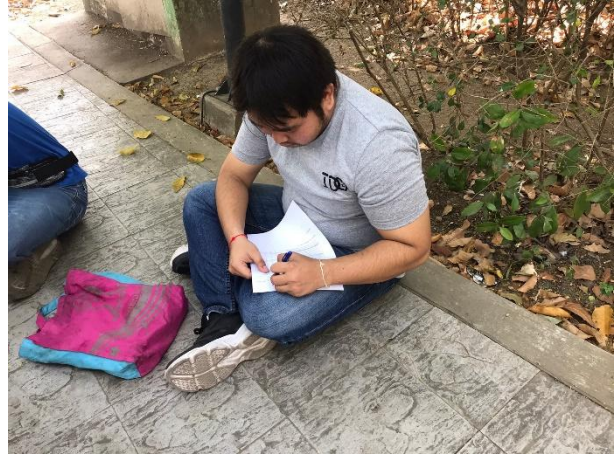
ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการสวนสาธารณะ ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการสวนสาธารณะ ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการสวนสาธารณะ ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการสวนสาธารณะ ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการสวนสาธารณะ ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการสวนสาธารณะ ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการด้านการรักษาความสะอาด ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการด้านการรักษาความสะอาด ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการด้านการรักษาความสะอาด ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการด้านการรักษาความสะอาด ประจำปี ๒๕๖๔



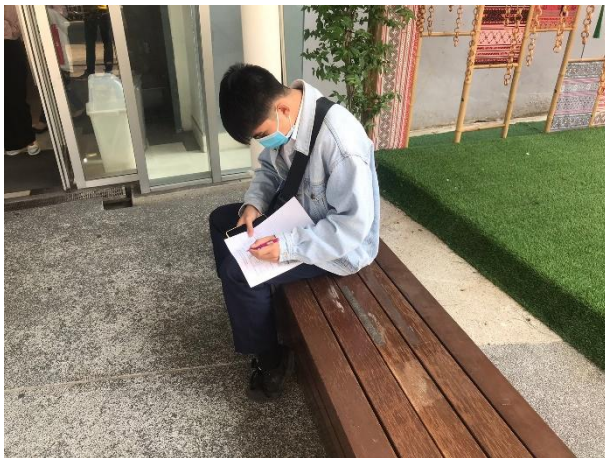
ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการด้านการรักษาความสะอาด ประจำปี ๒๕๖๔



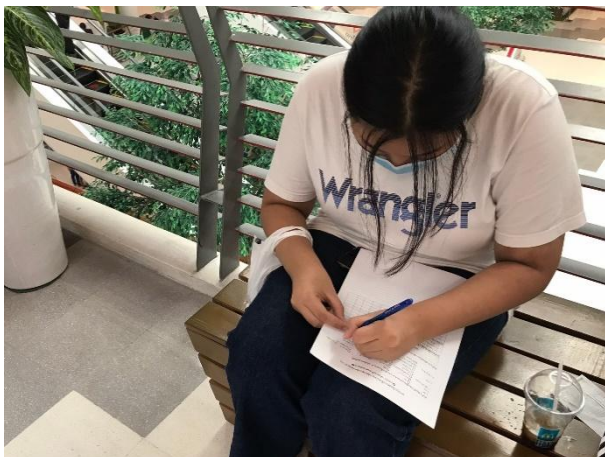
ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการด้านการรักษาความสะอาด ประจำปี ๒๕๖๔



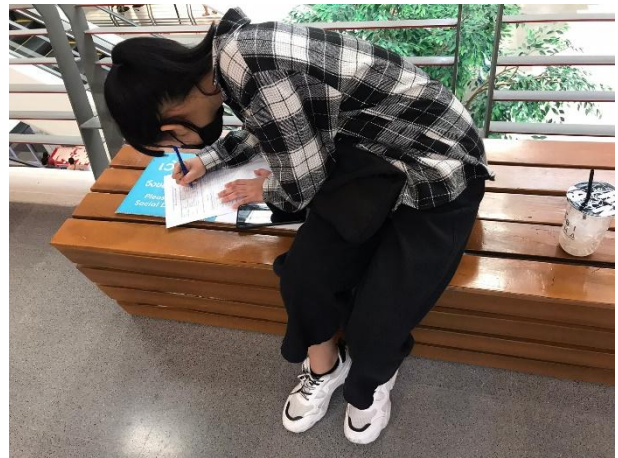
ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ประจำปี ๒๕๖๔



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง
งานบริการประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ประจำปี ๒๕๖๔



แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง

❖งานบริการทะเบียนราษฎร❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | | | | |
|-----------------------|---|--|--|---|--------------------------------------|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | | | |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๓๐ ปี | ☐ ๓๑-๔๐ ปี | ☐ ๔๑-๕๐ ปี | ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด | ☐ ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน | ☐ ม.ต้น | ☐ ม.ปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | ☐ ปริญญาเอก | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย | ☐ รับราชการ | ☐ รัฐวิสาหกิจ | |
| | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน | ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ..... | |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร					
๑.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา					
๒.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๓.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๓.๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)					
๓.๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง

❖งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | | | | |
|-----------------------|---|--|--|---|--------------------------------------|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | | | |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๓๐ ปี | ☐ ๓๑-๔๐ ปี | ☐ ๔๑-๕๐ ปี | ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด | ☐ ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน | ☐ ม.ต้น | ☐ ม.ปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | ☐ ปริญญาเอก | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย | ☐ รับราชการ | ☐ รัฐวิสาหกิจ | |
| | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน | ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ..... | |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร					
๑.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา					
๒.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๓.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๓.๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)					
๓.๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง

❖งานบริการสถานีขนส่ง❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | | | | |
|-----------------------|---|--|--|---|--------------------------------------|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | | | |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๓๐ ปี | ☐ ๓๑-๔๐ ปี | ☐ ๔๑-๕๐ ปี | ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด | ☐ ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน | ☐ ม.ต้น | ☐ ม.ปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | ☐ ปริญญาเอก | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย | ☐ รับราชการ | ☐ รัฐวิสาหกิจ | |
| | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน | ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ..... | |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร					
๑.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๑.๒ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
๑.๓ การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๒.๒ มีข้อมูลการเดินทางให้เห็นชัดเจน					
๒.๓ จุดขายตั๋วโดยสารมีป้ายบอกชัดเจน					
๒.๔ การจัดช่องรถเป็นระเบียบเรียบร้อย					
๒.๕ ช่องทางจอดรถมีป้ายบอกชัดเจน					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับให้บริการ					
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๓.๓ มีแสงสว่างเพียงพอและทั่วถึง					
๓.๔ ห้องน้ำสะอาด มีน้ำเพียงพอและไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง
❖งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ☐ ม.ต้น ☐ ม.ปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
- ☐ปริญญาตรี ☐ปริญญาโท ☐ปริญญาเอก
๔. อาชีพ ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย ☐ รับราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ
- ☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร					
๑.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๓ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาด้านสาธารณภัยได้ทันเวลา					
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง					
๓.๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

.....

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง

❖งานชำระภาษี❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | | | | |
|-----------------------|---|--|--|---|--------------------------------------|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | | | |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๓๐ ปี | ☐ ๓๑-๔๐ ปี | ☐ ๔๑-๕๐ ปี | ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด | ☐ ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน | ☐ ม.ต้น | ☐ ม.ปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | ☐ ปริญญาเอก | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย | ☐ รับราชการ | ☐ รัฐวิสาหกิจ | |
| | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน | ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ..... | |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร					
๑.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา					
๒.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๓.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๓.๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)					
๓.๕ มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง

❖งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | | | |
|-----------------------|---|--|--|--|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | | |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๓๐ ปี | ☐ ๓๑-๔๐ ปี | ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด | ☐ ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน | ☐ ม.ต้น | ☐ ม.ปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | ☐ ปริญญาเอก | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย | ☐ รับราชการ | ☐ รัฐวิสาหกิจ |
| | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน | ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ..... |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร					
๑.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๒.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๓.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๓.๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง

❖งานบริการทันตกรรม❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ☐ ม.ต้น ☐ ม.ปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
- ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
๔. อาชีพ ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย ☐ รับราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ
- ☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ.....
๕. ศูนย์บริการทันตกรรม ☐ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง ☐ ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร					
๑.๑ ให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน					
๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๑.๓ ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล ให้แก่ผู้รับบริการ					
๒.๔ มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๓.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

แบบประเมินผลความพึงพอใจการบริการของเทศบาลนครลำปาง
❖งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ☐ ม.ต้น ☐ ม.ปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
- ☐ปริญญาตรี ☐ปริญญาโท ☐ปริญญาเอก
๔. อาชีพ ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย ☐ รับราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ
- ☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร					
๑.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา					
๒.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๓.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๓.๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

แบบประเมินผลความพึงพอใจการบริการของเทศบาลนครลำปาง

❖งานบริการสวัสดิการสังคม❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | | | | |
|-----------------------|---|--|--|---|--------------------------------------|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | | | |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๓๐ ปี | ☐ ๓๑-๔๐ ปี | ☐ ๔๑-๕๐ ปี | ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด | ☐ ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน | ☐ ม.ต้น | ☐ ม.ปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | ☐ ปริญญาเอก | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย | ☐ รับราชการ | ☐ รัฐวิสาหกิจ | |
| | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน | ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ..... | |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร					
๑.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา					
๒.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๓.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๓.๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

แบบประเมินผลความพึงพอใจการบริการของเทศบาลนครลำปาง
❖งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | | | | |
|-----------------------|---|--|--|---|--------------------------------------|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | | | |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๓๐ ปี | ☐ ๓๑-๔๐ ปี | ☐ ๔๑-๕๐ ปี | ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด | ☐ ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน | ☐ ม.ต้น | ☐ ม.ปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | ☐ ปริญญาเอก | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย | ☐ รับราชการ | ☐ รัฐวิสาหกิจ | |
| | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน | ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ..... | |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร					
๑.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๒.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๓.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๓.๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

แบบประเมินผลความพึงพอใจการบริการของเทศบาลนครลำปาง
❖งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ☐ ม.ต้น ☐ ม.ปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
- ☐ปริญญาตรี ☐ปริญญาโท ☐ปริญญาเอก
๔. อาชีพ ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย ☐ รับราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ
- ☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ.....
๕. ศูนย์บริการร่วม ☐ ขออนุญาตใช้มาปณสถาน
๖. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ☐ ขอล้างขยะ/เก็บขยะ,กิ่งไม้ ☐ ล้างถนน/ตลาด ☐ ตัดหญ้า ☐ เหตุเดือดร้อนรำคาญ
- ☐ พ่นสารเคมีกำจัดสัตว์ ☐ ตรวจสอบการบุกรุกที่สาธารณะ ☐ ซ่อมแซมบ่อพัก.ฝาท่อระบายน้ำหาย
- ☐ การจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ ☐ ราดยางถนน/หินคลุก/ซ่อมผิวถนน ☐ ดุด/ล้างท่อระบายน้ำ
- ☐ ตรวจสอบเกี่ยวกับอาคาร ☐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ☐ ตัดต้นไม้
- ☐ ไฟฟ้า ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร					
๑.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๒.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
๒.๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

แบบประเมินผลความพึงพอใจการบริการของเทศบาลนครลำปาง

❖งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค (ไฟฟ้า)❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | | | | |
|-------------------------|---|--|--|---|--------------------------------------|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | | | |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๓๐ ปี | ☐ ๓๑-๔๐ ปี | ☐ ๔๑-๕๐ ปี | ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. วุฒิมัธยมศึกษาสูงสุด | ☐ ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน | ☐ ม.ต้น | ☐ ม.ปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | ☐ ปริญญาเอก | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย | ☐ รับราชการ | ☐ รัฐวิสาหกิจ | |
| | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน | ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ..... | |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม					
๑.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๒.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ					
๒.๕ มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม					
๓.๑ มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดี					
๓.๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

แบบประเมินผลความพึงพอใจการบริการของเทศบาลนครลำปาง
❖งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค (ถนน/ทางเท้า) ❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ☐ ม.ต้น ☐ ม.ปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
- ☐ปริญญาตรี ☐ปริญญาโท ☐ปริญญาเอก
๔. อาชีพ ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย ☐ รับราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ
- ☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม					
๑.๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
๑.๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๑.๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๑.๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
๒.๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
๒.๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ					
๒.๕ มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม					
๓.๑ มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดี					
๓.๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

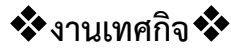
สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

แบบประเมินผลความพึงพอใจการบริการของเทศบาลนครลำปาง



ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|---|--------------------------------------|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | | | |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๓๐ ปี | ☐ ๓๑-๔๐ ปี | ☐ ๔๑-๕๐ ปี | ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด | ☐ ประถมศึกษาไม่ได้เรียน | ☐ ม.ต้น | ☐ ม.ปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | ☐ ปริญญาเอก | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย | ☐ รับราชการ | ☐ รัฐวิสาหกิจ | |
| | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน | ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ..... | |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจ					
๑.๑ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
๑.๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
๑.๓ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ มีการจัดระเบียบทางเท้าเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการสัญจร					
๒.๒ มีการจัดระเบียบหาบเร่แผงลอยให้เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๒.๓ มีการจัดระเบียบป้ายให้เป็นระเบียบเรียบร้อย					
๒.๔ มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีการควบคุมดูแลความสงบเรียบร้อยผ่านระบบกล้อง CCTV					
๓.๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)					

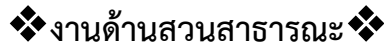
จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

แบบประเมินผลความพึงพอใจการบริการของเทศบาลนครลำปาง



ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|---|--------------------------------------|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | | | |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๓๐ ปี | ☐ ๓๑-๔๐ ปี | ☐ ๔๑-๕๐ ปี | ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด | ☐ ประถมศึกษาไม่ได้เรียน | ☐ ม.ต้น | ☐ ม.ปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | ☐ ปริญญาเอก | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย | ☐ รับราชการ | ☐ รัฐวิสาหกิจ | |
| | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน | ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ..... | |
| ๕. อาศัยอยู่ในเขต | ☐ ตำบลพระบาท | ☐ ตำบลสบตุ๋ย | ☐ ตำบลหัวเวียง | ☐ ตำบลเวียงเหนือ | |
| | ☐ ตำบลชมพู | ☐ ตำบลสวนดอก | ☐ ตำบลบ่อแก้ว | ☐ ตำบลพิชัย | |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ระยะเวลาการเปิด - ปิดสวนสาธารณะมีความเหมาะสม					
๑.๒ สวนสาธารณะมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ และบรรยากาศ					
๑.๓ การประชาสัมพันธ์กิจกรรม เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ					
๑.๔ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม					
๑.๕ มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม					
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๒.๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๒.๒ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ					
๒.๓ มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง					
๒.๔ มีความสะดวกในการใช้ประตูเข้า-ออก					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

แบบประเมินผลความพึงพอใจการบริการของเทศบาลนครลำปาง

❖งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|---|--------------------------------------|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | | | |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๓๐ ปี | ☐ ๓๑-๔๐ ปี | ☐ ๔๑-๕๐ ปี | ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด | ☐ ประถมศึกษาไม่ได้เรียน | ☐ ม.ต้น | ☐ ม.ปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | ☐ ปริญญาเอก | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย | ☐ รับราชการ | ☐ รัฐวิสาหกิจ | |
| | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน | ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ..... | |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๑.๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๑.๒ ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ					
๑.๓ ให้คำแนะนำที่ดี และเป็นประโยชน์					
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ ขั้นตอนในการใช้บริการมีความสะดวก ไม่ซับซ้อน					
๒.๒ ระบบการจัดบริการสามารถทำให้ผู้ป่วยเข้าถึงบริการได้มากขึ้น					
๒.๓ ระยะเวลาในการดำเนินการช่วยเหลือผู้ป่วยรวดเร็ว					
๒.๔ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์					
๓.๑ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้น					
๓.๒ มียา และเวชภัณฑ์ขั้นพื้นฐานในการบริการผู้ป่วย					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

แบบประเมินผลความพึงพอใจการบริการของเทศบาลนครลำปาง

❖งานบริการด้านการรักษาความสะอาด❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

- | | | | | | |
|-----------------------|---|--|--|---|--------------------------------------|
| ๑. เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง | | | |
| ๒. อายุ | ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี | ☐ ๒๐-๓๐ ปี | ☐ ๓๑-๔๐ ปี | ☐ ๔๑-๕๐ ปี | ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป |
| ๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด | ☐ ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน | ☐ ม.ต้น | ☐ ม.ปลาย/ปวช. | ☐ อนุปริญญา/ปวส. | |
| | ☐ ปริญญาตรี | ☐ ปริญญาโท | ☐ ปริญญาเอก | | |
| ๔. อาชีพ | ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ ค้าขาย | ☐ รับราชการ | ☐ รัฐวิสาหกิจ | |
| | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน | ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน | ☐ นักเรียน/นักศึกษา | ☐ อื่นๆ..... | |
| ๕. อาศัยอยู่บริเวณ | ☐ ตำบลสวนดอก | ☐ ตำบลเวียงเหนือ | ☐ ตำบลหัวเวียง | ☐ ตำบลสบตุ๋ย | |
| | ☐ ตำบลชมพู | ☐ ตำบลบ่อแฮ้ว | ☐ ตำบลพระบาท | ☐ ตำบลพิชัย | |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร					
๑.๑ การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย					
๑.๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น					
๑.๓ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
๒. ด้านการให้บริการ					
๒.๑ การเก็บขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ					
๒.๒ รถที่ใช้เก็บขนขยะสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี					
๒.๓ การกวาดถนนเป็นไปอย่างสะอาดและทั่วถึง					
๒.๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง

❖งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง❖

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความต่อไปนี้)

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
๒. อายุ ☐ ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒๐-๓๐ ปี ☐ ๓๑-๔๐ ปี ☐ ๔๑-๕๐ ปี ☐ ๕๑ ปีขึ้นไป
๓. วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน ☐ ม.ต้น ☐ ม.ปลาย/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.
- ☐ปริญญาตรี ☐ปริญญาโท ☐ปริญญาเอก
๔. อาชีพ ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย ☐ รับราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ
- ☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ พ่อบ้าน/แม่บ้าน ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ อื่นๆ.....
๕. อาศัยอยู่บริเวณ ☐ ตำบลสวนดอก ☐ ตำบลเวียงเหนือ ☐ ตำบลหัวเวียง ☐ ตำบลสบตุ๋ย
- ☐ ตำบลชมพู ☐ ตำบลบ่อแก้ว ☐ ตำบลพระบาท ☐ ตำบลพิชัย

๖. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครลำปาง จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ☐ ๑. แผ่นพับ โปสเตอร์ แผ่นปลิว ☐ ๕. หอกระจายข่าว ☐ ๘. เว็บไซต์เทศบาลนครลำปาง
- ☐ ๒. ป้ายประชาสัมพันธ์ Cutout ☐ ๖. รถประชาสัมพันธ์ ☐ ๙. สื่อสังคมออนไลน์ Facebook
- ☐ ๔. วิทยุกระจายเสียง ☐ ๗. เสียงประชาสัมพันธ์ภายใน ☐ ๑๐. ป้ายประชาสัมพันธ์ LED
- ☐ ๑๑. อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	ควรปรับปรุง (๑)
๑. สื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ /ไว้นิล+ข้อความประชาสัมพันธ์)					
๑.๑ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่าย					
๑.๒ ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน					
๑.๓ การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่น่าสนใจ					
๑.๔ ข้อมูลมีประโยชน์ให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจ					
๒. ป้ายประชาสัมพันธ์ LED					
๒.๑ การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา					
๒.๒ ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน					
๒.๓ ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง					
๒.๔ ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน					
๓. สื่อวิทยุและหอกระจายข่าว+เสียงประชาสัมพันธ์ภายใน					
๓.๑ เนื้อหากับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ					
๓.๒ ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย					
๓.๓ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์					
๔. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)					
๔.๑ การออกแบบเว็บไซต์และการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ					
๔.๒ การจัดหน้าและคอลัมน์ ง่ายต่อการเปิดไปสู่หน้าต่าง ๆ ของเว็บไซต์					
๔.๓ มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว					
๔.๔ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์					
๕. สื่อรถประชาสัมพันธ์					
๕.๑ เนื้อหากับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ					
๕.๒ ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจง่าย					
๕.๓ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง					
๕.๔ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์					

จุดเด่น หรือ บริการประทับใจ คือ

.....

.....

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

.....