



รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง
อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

โดย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
(ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕
ระหว่าง ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕**

กระบวนการงาน	งวดที่ ๑ ระหว่าง ๑ ต.ค. ๖๔ – ๓๑ มี.ค. ๖๕	งวดที่ ๒ ระหว่าง ๑ เม.ย. ๖๕ – ๓๐ ก.ย. ๖๕	ภาพรวม ปีงบประมาณ ๒๕๖๕
๑. งานบริการทะเบียนราษฎร	๙๓.๘๐ %	๘๘.๔๐ %	๙๑.๐๐ %
๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน	๙๖.๐๐ %	๗๘.๘๐ %	๘๗.๒๐ %
๓. งานบริการสถานีขนส่ง	๘๑.๒๐ %	๘๒.๘๐ %	๘๒.๒๐ %
๔. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๗๘.๔๐ %	๘๑.๘๐ %	๘๐.๒๐ %
๕. งานชำระภาษี	๘๙.๒๐ %	๘๙.๒๐ %	๘๙.๘๐ %
๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๙๐.๐๐ %	๙๐.๖๐ %	๙๐.๒๐ %
๗. งานบริการทันตกรรม	๘๔.๒๐ %	๙๒.๒๐ %	๘๘.๖๐ %
๘. งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ.การ สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕	๙๑.๒๐ %	๙๐.๒๐ %	๙๐.๖๐ %
๙. งานบริการสวัสดิการสังคม	๙๐.๔๐ %	๘๗.๔๐ %	๘๘.๘๐ %
๑๐.งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราວร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า	๘๖.๘๐ %	๘๙.๐๐ %	๘๗.๘๐ %
๑๑.งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราວร้องทุกข์ : หลังรับบริการ	๘๒.๖๐ %	๘๕.๔๐ %	๘๔.๐๐ %
๑๒.งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ไฟฟ้า	๘๐.๘๐ %	๘๒.๖๐ %	๘๑.๖๐ %
๑๓.งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ถนน/ทางเท้า	๗๖.๐๐ %	๘๑.๖๐ %	๗๘.๖๐ %
๑๔.งานเทศกิจ	๗๙.๐๐ %	๘๒.๐๐ %	๘๐.๖๐ %
๑๕.งานด้านสวนสาธารณะ	๘๑.๖๐ %	๘๔.๐๐ %	๘๒.๘๐ %
๑๖.งานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ	๙๐.๘๐ %	๘๕.๒๐ %	๘๘.๐๐ %
๑๗.งานบริการด้านการรักษาความสะอาด	๗๘.๖๐ %	๘๒.๖๐ %	๘๐.๖๐ %
๑๘.งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง	๗๙.๖๐ %	๘๒.๐๐ %	๘๐.๘๐ %
๑๙. งานบริการด้านแหล่งเรียนรู้	๙๐.๒๐ %	๙๐.๖๐ %	๙๐.๔๐ %
ร้อยละคะแนนเฉลี่ยรวม	๘๕.๔๐ %	๘๕.๖๐ %	๘๕.๖๐ %

หมายเหตุ : ร้อยละของคะแนนคิดจากค่าเฉลี่ยในแต่ละกระบวนการงาน

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อเป็นการประเมินการปฏิบัติราชการในด้านการให้บริการประชาชนตามตัวชี้วัดที่กำหนด ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนการบริหารราชการแผ่นดิน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ทางคณะมนุษยศาสตร์ฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น

คณะมนุษยศาสตร์ฯ ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปางและคณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาลนครลำปางที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้ประเมิน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

กันยายน ๒๕๖๕

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

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

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ได้รับการบริการจากเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ สามารถแสดงรายละเอียดตามกระบวนการ จำนวน ๑๙ กระบวนการ ดังนี้

๑. งานบริการทะเบียนราษฎร

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยทำการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

๓. งานบริการสถานีขนส่ง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

๔. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

๕. งานชำระภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๗. งานบริการทันตกรรม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

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

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 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 ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๙. งานบริการสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๑๐. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๑๑. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

เมื่อพิจารณาแยกออกเป็น ๒ ศูนย์ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสามารถแยกได้ดังนี้

(๑) ศูนย์บริการร่วม

(ก) ขออนุญาตใช้มาปนสถาน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

(๒) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

(ก) ขอล้างขยะ/เก็บขยะ,กิ่งไม้ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

(ข) ล้างถนน/ตลาด พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

(ค) ตัดหญ้า พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

(ง) เหตุเดือดร้อนรำคาญ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

(จ) พันสารเคมีกำจัดสัตว์ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

(ฉ) ตรวจสอบการบุกรุกที่สาธารณะ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐

(ช) ซ่อมแซมบ่อพัก,ฝาท่อระบายน้ำหาย พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

(ซ) การจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

(ณ) ราดยางถนน/หินคลุก/ซ่อมผิวถนน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

(ญ) ดูด/ล้างท่อระบายน้ำ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐

(ฎ) ตรวจสอบเกี่ยวกับอาคาร พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

(ฏ) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

(ฐ) ตัดต้นไม้ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

(ฑ) ไฟฟ้า พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

(ฒ) อื่นๆ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐

๑๒. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

๑๓. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปางใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐

๑๔. งานเทศกิจ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

๑๕. งานด้านสวนสาธารณะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐

๑๖. งานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๑๗. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐

๒) ด้านการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๑๘. งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๕ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / ไลน์และข้อความประชาสัมพันธ์) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

๒) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐

๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

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

๕) ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๑๙. งานบริการด้านแหล่งเรียนรู้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑๙.๑ การบริการแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง(LK Park)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๔) ประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๑๙.๒ การบริการแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการแหล่งเรียนรู้ มิวเซียมลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๔) ประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

ข้อเสนอแนะของผู้ประเมินจากการตั้งข้อสังเกตภายหลังจากการลงพื้นที่ ผู้ประเมินสามารถสรุปข้อมูลในเชิงวิชาการ เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ให้ดีขึ้นได้ โดยเห็นว่าทางเทศบาลนครลำปาง ผู้บริหาร และพนักงานของเทศบาลนครลำปางควรพัฒนาและปรับการทำงานในเชิงรุก สร้างสรรค์ผลงานและให้บริการประชาชน โดยเน้น ๑) ด้านความเป็นรูปธรรม ๒) ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ๓) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และ ๔) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยนำมาพัฒนาและปรับปรุงใน ๑๙ กระบวนงานที่ตั้งตัวชี้วัดไว้ หรืออาจรวมถึงงานอื่นๆนอกเหนือจาก ๑๙ กระบวนงานข้างต้นแล้ว แต่ยังคงอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่เทศบาลสามารถกระทำได้อยู่ภายใต้บทบัญญัติที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ นั้น

ทั้งนี้ จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในกระบวนงานบริการทะเบียนราษฎร เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ งานบริการด้านแหล่งเรียนรู้, งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕, งานบริการด้านแหล่งเรียนรู้, งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร, งานชำระภาษี, งานบริการสวัสดิการสังคม, งานบริการทันตกรรม, งานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ, งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า, งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน, งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : หลังรับบริการ, งานสวนสาธารณะ, งานบริการสถานีขนส่ง, งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขภาค : ไฟฟ้า, งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง, งานเทศกิจ, งานบริการด้านการรักษาความสะอาด, งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขภาค : ถนน / ทางเท้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด ดังนั้นเทศบาลนครลำปางควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย 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 ให้อยู่ครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบ ON - LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่าง ๆ ที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุงนโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, มีการพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบสวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลนครลำปาง โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชน ผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของการเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง จะอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางเทศบาลนครลำปาง ควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลนครลำปาง ควรให้ความสำคัญ คือการติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลนครลำปาง พนักงานเทศบาลนครลำปาง มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า ทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ อาทิ สื่อ ON - LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ทุกช่องทาง ที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะวิธีการต่างๆในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนาผ่าน

ผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ ทั้งจากการลงพื้นที่จริงหรือจากการประชุม ON – LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลนครลำปาง นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลนครลำปาง ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลนครลำปางสู่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ในการสร้างความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สรุปผลการประเมินฯ	ข
บทสรุปผู้บริหาร	ค
สารบัญ	ด
สารบัญตาราง	ท
สารบัญภาพ	ภ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย	๓
๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ	๕
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๖
บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม	๗
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย	๗
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๒
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ	๑๕
๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๕
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล	๓๘
๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครลำปาง	๔๒
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗๖
๒.๘ กรอบแนวคิดในการศึกษา	๘๔
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย	๘๕
๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย	๘๕
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๘๕
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	๘๗
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๘๗

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	๘๙
๔.๑ งานบริการทะเบียนราษฎร	๙๐
๔.๒ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน	๙๖
๔.๓ งานบริการสถานีขนส่ง	๑๐๒
๔.๔ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑๐๘
๔.๕ งานชำระภาษี	๑๑๔
๔.๖ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๒๐
๔.๗ งานบริการพันตกรรม	๑๒๖
๔.๘ งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	๑๓๒
๔.๙ งานบริการสวัสดิการสังคม	๑๓๘
๔.๑๐ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า	๑๔๔
๔.๑๑ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : หลังรับบริการ	๑๕๐
๔.๑๒ งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธาณูปโภค : ไฟฟ้า	๑๕๖
๔.๑๓ งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธาณูปโภค : ถนน / ทางเท้า	๑๖๒
๔.๑๔ งานเทศกิจ	๑๖๘
๔.๑๕ งานด้านสวนสาธารณะ	๑๗๔
๔.๑๖ งานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ	๑๗๙
๔.๑๗ งานบริการด้านการรักษาความสะอาด	๑๘๕
๔.๑๘ งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง	๑๙๐
๔.๑๙ งานบริการด้านแหล่งเรียนรู้	๑๙๙
บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๒๑๓
๕.๑ สรุป	๒๑๓
๕.๒ อภิปรายผล	๒๔๐
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๒๔๒
บรรณานุกรม	๒๔๖
คณะผู้ดำเนินงานฯ	๒๕๐
ภาคผนวก	๒๕๑
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 ต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง
ตารางที่ ๔ - ๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร
ตารางที่ ๔ - ๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตารางที่ ๔ - ๕	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง
ตารางที่ ๔ - ๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร
ตารางที่ ๔ - ๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
ตารางที่ ๔ - ๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ตารางที่ ๔ - ๙	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง

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
	๑๓๕
ตารางที่ ๔- ๓๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
	๑๓๖
ตารางที่ ๔- ๓๓	แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง
	๑๓๘
ตารางที่ ๔- ๓๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร
	๑๔๐
ตารางที่ ๔- ๓๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
	๑๔๑
ตารางที่ ๔- ๓๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
	๑๔๒
ตารางที่ ๔ - ๓๗	แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราວร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า ของเทศบาลนครลำปาง
	๑๔๔
ตารางที่ ๔ - ๓๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราວร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร
	๑๔๖
ตารางที่ ๔ - ๓๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราວร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
	๑๔๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔- ๔๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
	๑๔๘
ตารางที่ ๔- ๔๑	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ ของเทศบาลนครลำปาง
	๑๕๐
ตารางที่ ๔- ๔๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร
	๑๕๓
ตารางที่ ๔- ๔๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
	๑๕๔
ตารางที่ ๔- ๔๔	แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า) ของ เทศบาลนครลำปาง
	๑๕๖
ตารางที่ ๔- ๔๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า) ของ เทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม
	๑๕๘
ตารางที่ ๔- ๔๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า) ของ เทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
	๑๕๙
ตารางที่ ๔- ๔๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการ ต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค(ไฟฟ้า) ของ เทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม
	๑๖๐

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔- ๔๘	แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโมค(ถนน/ทางเดินเท้า) ของเทศบาลนครลำปาง ๑๖๒
ตารางที่ ๔- ๔๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต้องการแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโมค(ถนน/ทางเดินเท้า) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม ๑๖๔
ตารางที่ ๔- ๕๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต้องการแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโมค(ถนน/ทางเดินเท้า) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๑๖๕
ตารางที่ ๔- ๕๑	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต้องการแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโมค(ถนน/ทางเดินเท้า) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม ๑๖๖
ตารางที่ ๔- ๕๒	แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ๑๖๘
ตารางที่ ๔- ๕๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต้องการเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร ๑๗๐
ตารางที่ ๔- ๕๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต้องการเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๑๗๑
ตารางที่ ๔- ๕๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต้องการเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑๗๒
ตารางที่ ๔- ๕๖	แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ๑๗๔

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔- ๕๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๗๖
ตารางที่ ๔- ๕๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๗๗
ตารางที่ ๔- ๕๙ แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ ของเทศบาลนครลำปาง	๑๗๙
ตารางที่ ๔- ๖๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่	๑๘๑
ตารางที่ ๔- ๖๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๘๒
ตารางที่ ๔- ๖๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์	๑๘๓
ตารางที่ ๔- ๖๓ แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง	๑๘๕
ตารางที่ ๔- ๖๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๑๘๗
ตารางที่ ๔- ๖๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการ	๑๘๘
ตารางที่ ๔- ๖๖ แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง	๑๙๐
ตารางที่ ๔- ๖๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ป้ายโปสเตอร์/ไวนิลและข้อความ ประชาสัมพันธ์)	๑๙๓

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔- ๖๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED	๑๙๔
ตารางที่ ๔- ๖๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน	๑๙๕
ตารางที่ ๔- ๗๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/Facebook)	๑๙๖
ตารางที่ ๔- ๗๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์	๑๙๗
ตารางที่ ๔- ๗๒ แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ต่องานด้านแหล่งเรียนรู้: อุทยานการเรียนรู้ฐานนครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง	๑๙๙
ตารางที่ ๔- ๗๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานด้านแหล่งเรียนรู้: อุทยานการเรียนรู้ฐานนครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	๒๐๑
ตารางที่ ๔- ๗๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานด้านแหล่งเรียนรู้: อุทยานการเรียนรู้ฐานนครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๒๐๒
ตารางที่ ๔- ๗๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานด้านแหล่งเรียนรู้: อุทยานการเรียนรู้ฐานนครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๐๓
ตารางที่ ๔- ๗๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่องานด้านแหล่งเรียนรู้: อุทยานการเรียนรู้ฐานนครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับ บริการแหล่งเรียนรู้	๒๐๔

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ ๔- ๗๗ แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ทำงานด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑการเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง	๒๐๖
ตารางที่ ๔- ๗๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทำงานด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑการเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	๒๐๘
ตารางที่ ๔- ๗๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทำงานด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑการเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๒๐๙
ตารางที่ ๔- ๘๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทำงานด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑการเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๑๐
ตารางที่ ๔- ๘๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทำงานด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑการเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง ด้านประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้	๒๑๑

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๒.๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	๒๘
ภาพที่ ๒.๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ	๒๙
ภาพที่ ๒.๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ	๓๔
ภาพที่ ๒.๔ ความสำเร็จในงานบริการ	๓๗
ภาพที่ ๒.๕ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๘๔

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

ประเทศไทยได้แบ่งรูปแบบการบริหารราชการแผ่นดินไทยตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช ๒๕๓๔ มาตรา ๔ กำหนดออกเป็น ๓ รูปแบบ คือ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง, ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยการบริหารราชการแผ่นดินนั้นมีการแบ่งอำนาจจากส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และกระจายอำนาจของรัฐบาลไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นไทยนั้นได้มีลำดับวิวัฒนาการในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน เป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ที่มีหลักการสำคัญคือการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารตนเอง มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มีส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นและกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๒ ประการ ได้แก่ ประการแรก การขยายอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทที่ชัดเจนและกว้างขวางขึ้น ประการที่ ๒ บัญญัติให้ต้องมีกฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ หมวด ๑๔ การปกครองส่วนท้องถิ่น มีการแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเห็นได้จากการประกาศใช้กฎหมายท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญ โดยมีแก้ไขเพิ่มเติมในปีพุทธศักราช ๒๕๖๒ หลายฉบับ ส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญที่กำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนการบริหารราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการดำเนินงานของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาคโดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น

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

การจัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Local Affairs) จึงเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับท้องถิ่น โดยเฉพาะ และเพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น มีลักษณะเป็นกิจกรรมที่ตอบสนองคนในท้องถิ่น ซึ่งแต่ละท้องถิ่นอาจมีความแตกต่างกันออกไป 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 ทั้งการรู้จักภูมิหลังของผู้นำกับคณะทำงานและการติดตามดูผลงานว่าเป็นไปตามนโยบายหรือไม่ ตลอดจนการร้องเรียนทักท้วงเมื่อมีปัญหา รวมทั้งการตัดสินใจจะสนับสนุนให้กลับมาทำหน้าที่ต่อหรือไม่นั้น บทบาทหน้าที่ของประชาชนจึงมีความสำคัญยิ่งต่อการประเมินประสิทธิภาพในการดำเนินการการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองท้องถิ่นตั้งแต่ระดับกรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล หรือองค์การบริหารส่วนตำบล การที่รัฐธรรมนูญให้อำนาจแก่ประชาชนให้มีส่วนร่วมในการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการตรวจสอบ ควบคุม ดูแลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน อันจะนำมาซึ่งความสุขความเจริญแก่ท้องถิ่นนั้นได้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยที่เทศบาลนครลำปางเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานของเทศบาลนครลำปางจึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐานแก่ประชาชน ได้แก่ การพัฒนาเมืองและระบบสาธารณูปโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การให้บริการระบบสาธารณสุข และการจัดการศึกษา เป็นต้น โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน การประเมินผลการปฏิบัติราชการจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานกลางที่มีความเป็นอิสระมารับผิดชอบการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ “มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง” ถือเป็นหน่วยงานกลางและเป็นสถาบันการศึกษาที่มีความพร้อมในการดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลนครลำปาง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรงในพื้นที่นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา การแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ และเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานเทศบาล ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานด้านการให้บริการประชาชนตามหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมีการทำงานโดยยึดหลัก “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. ๒๕๖๕ โดยประเมินการให้บริการประชาชนใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร
๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยครอบคลุม ๑๙ กระบวนงาน ได้แก่

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

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในงานบริการจำนวน ๑๙ กระบวนงาน โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการใน ๓ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ห้วงระยะเวลา ๑๒ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑.๔ นิยามศัพท์เฉพาะ

๑.๔.๑ งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยเทศบาลนครลำปางเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์ในเขตเทศบาลนครลำปาง

๑.๔.๒ การให้บริการ หมายถึง การให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครลำปางแก่ประชาชนผู้มารับบริการในเขตเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑.๔.๓ ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการสาธารณะจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๑.๔.๔ ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย ถึงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านตามงานที่ได้ทำการประเมิน

๑) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อคำถาม ให้คำแนะนำ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เป็นต้น

๒) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีแผนผังขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ครอบคลุมทุกกระบวนการ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว มีการประสานแจ้งข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน และมีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นต้น

๓) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานหรือจุดให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีการจัดสถานที่ สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถ สถานที่นั่ง ห้องน้ำ และมีจุดประชาสัมพันธ์ บริการข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

๑.๔.๕ แบบประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง การประเมินผลงานของการให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย จนเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยได้จากการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมายถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร ความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการให้บริการ

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑.๕.๒ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

๑.๕.๓ ผลจากการศึกษาทำให้เทศบาลนครลำปางทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงานของพนักงานเทศบาลนครลำปางให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๑.๕.๔ หน่วยงานในสังกัดเทศบาลนครลำปาง สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณากำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับพนักงานเทศบาลนครลำปางได้อย่างยุติธรรม

บทที่ ๒

ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใช้เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

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

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

โกวิท พวงงาม (๒๕๕๓: ๑๖-๑๗) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้นเห็นว่าการกระจายอำนาจมี ๒ รูปแบบ คือ หนึ่ง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือ การกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางกายเรื่องในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร และ สอง การกระจายอำนาจตามบริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึงการโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ หมวด ๔ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา ๓๐ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลากำหนดได้แก่ ภารกิจที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐ

จัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จภายในสี่ปี และภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี พร้อมทั้งคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (๒๕๔๓) กล่าวว่าแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ มีหลักการอันเป็นกรอบความคิดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ **ประการแรก** หลักความคิดอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ โดยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐ ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระมิใช่เป็นการมอบภารกิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น **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 ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่นโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้อจากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นได้แก่ **หน้าที่** เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจการตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการ **ทรัพยากรการบริหาร** เป็นการกระจายบุคคลากร งบประมาณ เทคโนโลยีที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ 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 โกวิท พวงงาม, ๒๕๕๓: ๒) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึงหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลางพร้อมทั้งประธาน คณะที่ปรึกษา (๒๕๔๒: ๑๕อ้างถึงใน โกวิท พวงงาม, ๒๕๕๓ :๒) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง โดย รศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ (๒๕๔๗:๔-๕อ้างถึงใน โกวิท 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

การปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมืองถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน **สาม** สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่า เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่างๆภายในชุมชนด้วยตนเอง จะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง” ในหมู่ประชาชน **สี่** สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับ ในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรมและ **ห้า** ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากใช้อำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไปเป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ผิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้ามการกระจายอำนาจถือเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคลโดยการให้อำนาจมีการกระจายออกนอกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๒.๑ ความสำคัญของการบริการ

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

๒.๒.๒ ความหมายของการบริการ

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

การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค (อรุณทิพย์ วรชีวัน, ๒๕๔๕ : ๑๑) หลักในการให้บริการนั้น ต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ โดยดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป (กุลธนิ 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 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 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. ความซื่อสัตย์ (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

กุลชน ธนาพงศธร (๒๕๓๗ : ๓๔) ได้ให้เห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

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

๒.๒.๓ การให้บริการด้วยหัวใจบริการ

การให้บริการด้วยรอยยิ้ม (กรมการปกครอง : ๒๕๔๗) เป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ถึงความจริงใจของผู้ให้บริการ โดยผ่านคำพูด ท่าทาง สายตา และรอยยิ้ม

Service Mind “การมีหัวใจบริการ” โดยแยกอักษรของคำว่า “Service” ออกเป็นความหมาย ดังนี้

S = Smile	แปลว่า ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
E = Enthusiasm	แปลว่า ความกระตือรือร้น
R = Rapidness	แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
V = Value	แปลว่า มีคุณค่า
I = Impression	แปลว่า ความประทับใจ
C = Courtesy	แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน
E = Endurance	แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = Make believe	แปลว่า มีความเชื่อ
I = Insist	แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ
N = Necessitate	แปลว่า การให้ความสำคัญ
D = Devote	แปลว่า อุทิศตน

คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” สรุปได้ว่าการบริการที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจ หรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และ ควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างนี้นั้นมักจะให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใจกว้างไพเราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้า มีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเรา

ปัจจุบันบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐหรือเอกชน ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการอย่างกว้างขวาง ค้นหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการ โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

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

๒.๓ 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 หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย 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 การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี **ประการที่สาม** ความสามารถประกอบด้วยสามารถให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

ประการที่สี่ การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึง การใช้บริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก **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 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และ**ประการสุดท้าย** การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วยการเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐแนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้ หรือ การใช้เตารีด การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ็อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

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

๒.๓.๑ ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ

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 ประโยชน์หรือบริการที่องค์กรจัดหาให้นั้น จะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ว่าๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มาก เกินกว่าผลที่จะได้รับ และ (๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มีใช้งานหลัก 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 บริการของรัฐบาลสู่ธุรกิจ (Government to Business-G2B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G2G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G2F) เป็นบริการระหว่างรัฐบาลและรัฐหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

๒.๓.๒ คุณภาพการให้บริการสาธารณะ

คอตเลอร์ (Kotler. ๒๐๐๐ : ๔๙๒) ได้กล่าวถึงคุณภาพของการบริการไว้ ๒ ด้าน คือ ส่วนที่ ๑ ให้บริการอะไร และส่วนที่ ๒ ให้บริการอย่างไร ซึ่งการที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ได้ว่าคุณภาพของการบริการจะดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากคุณภาพที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ (expected quality) ที่ตรงกับประสบการณ์ที่ได้รับจากการบริการเกิดเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดยอาศัยหลักการ ๖ ประการ ดังนี้

๑) การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการที่ผู้ให้บริการมีความรู้ และทักษะในงานบริการที่สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีแบบแผน

๒) ทักษะและพฤติกรรมของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าที่เป็นมิตร และช่วยแก้ปัญหาได้ทันที

๓) การเข้าพบง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ โดยลูกค้าจะตัดสินใจจากสถานที่ตั้งของสำนักงาน เวลาที่ให้บริการของพนักงานและระบบการให้บริการที่จัดเตรียมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่

๔) ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติได้ตามที่ตกลงกันไว้

๕) การแก้ไขสถานการณ์ให้กลับสู่สภาพปกติ เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดไว้ล่วงหน้าหรือเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ทันทั่วทั้งที่กอบกู้สถานการณ์ให้กลับคือสภาพปกติด้วยวิธีการที่เหมาะสม

๖) ชื่อเสียงและความเชื่อถือ โดยผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีโดยตลอด

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (๒๕๔๓ : ๓) ได้กำหนดคุณภาพของการให้บริการ ประกอบด้วยประเด็นหลักๆ ๓ ประการ คือ ๑) ความพึงพอใจด้วยกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

๑. ด้านกระบวนการในการให้บริการ

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๒๕๕๒: ๔) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง มีกระบวนการในการให้บริการเหมาะสมและรวดเร็วฉับไว การให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด และถูกต้อง ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมและการบริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (๒๕๕๒: ๔) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความเป็นระบบ มีกระบวนการในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว และถูกระเบียบ มีระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสม และงานที่ผู้รับบริการมอบหมายเสร็จทันตามกำหนดเวลา

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (๒๕๔๙: ๑๔๔) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึงกระบวนการ (process) เกี่ยวข้องกับ ขั้นตอน วิธีการ งานประจำและงานต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลารวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง กระบวนการก็คือวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อให้กิจการบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการนั่นเอง

ศิรินารถ บัวสอน (๒๕๔๘: ๔๔) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึงกระบวนการให้บริการที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีความรวดเร็วในการให้บริการการให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (๒๕๔๗: ๗๖) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึงกระบวนการในการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือที่ทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการ การชำระเงิน ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันอย่างดี หากขั้นตอนใดไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียวย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้าได้

ศุภรา จิตภักดีรัตน์ (๒๕๔๗: ๒๐) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการเป็นปัจจัยก่อให้เกิดคุณภาพของการเรียนรู้โดยตรงกระบวนการไม่ชัดเจนหรือได้รับการออกแบบไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดปัญหาคุณภาพต่าง ๆ ตามมา ในขณะที่กระบวนการที่คุณภาพจะช่วยให้มีแนวทางปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่องมือวัดประเมินผลเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและแก้ปัญหาได้รวดเร็ว

อิทธิรัตน์ อุษาค (๒๕๔๕: ๒๒) ได้ให้ความหมายของกระบวนการในการให้บริการว่า หมายถึง ในกลุ่มธุรกิจบริการ กระบวนการในการให้บริการส่งมอบบริการมีความสำคัญเช่นเดียวกับเรื่องทรัพยากรบุคคล แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีความสนใจดูแลลูกค้าเป็นอย่างดี ก็ไม่สามารถแก้ปัญหาลูกค้าได้ทั้งหมด เช่น การเข้าแถวรอระบบการส่งมอบบริการ จะครอบคลุมถึงนโยบายและกระบวนการที่นำมาใช้ ระดับการใช้เครื่องจักรกลในการบริการอำนาจการตัดสินใจของพนักงานการที่มีส่วนร่วมของลูกค้าในกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตามความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว ไม่เพียงแต่จะสำคัญต่อฝ่ายปฏิบัติการเท่านั้น แต่ยังมีความสำคัญต่อการฝ่ายการตลาดด้วยเนื่องจากเกี่ยวข้องกับ ความพอใจที่ลูกค้าได้รับจะเห็นได้ว่าการจัดการทางการตลาดต้องให้ความสนใจในเรื่องของ กระบวนการให้บริการและการนำเสนอ ดังนั้น ส่วนประสมทางการตลาดก็ควรครอบคลุมถึงประเด็นของ กระบวนการนี้ด้วย แนวทางในการกำหนดกิจกรรมทางการตลาด จะไม่แบ่งส่วนการผลิตหรือการ ดำเนินการออกจากบทบาทการตลาด ผู้จัดการในธุรกิจบริการมักจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทในการ บริหารบุคคลการผลิต การตลาดและความรับผิดชอบทางการเงินด้วย

กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อกิจการบริการและ ลูกค้า ดังต่อไปนี้ (ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. ๒๕๔๙ : ๑๔๔)

สำหรับกิจการ มีดังนี้

- ๑) ช่วยให้ต้นทุนในการดำเนินงานของกิจการลดลง
- ๒) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินกลยุทธ์ในการวางตำแหน่งบริการ
- ๓) ช่วยให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น
- ๔) ช่วยให้กิจการมีความได้เปรียบในการแข่งขัน
- ๕) ช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจตามเป้าหมาย

สำหรับลูกค้ามี ดังนี้

- ๑) โดยทั่วไปลูกค้ามักมองว่ากระบวนการเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย
- ๒) กระบวนการในการให้บริการที่ดีมีส่วนช่วยให้ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพ
- ๓) การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นช่วยให้ลูกค้า ความพึงพอใจมากขึ้น

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคคลหรือพนักงาน (หรือลูกค้าภายในองค์กร) เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ สำหรับการบริการบางประเภทที่พนักงานลูกค้ามาติดต่อกันมาก (high contact services) พนักงาน ก็คือตัวบริการนั่นเอง การวิจัยที่ผ่านมาสรุปว่า สาเหตุที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ทำให้การบริการของ กิจการต่าง ๆ ล้มเหลว (คุณภาพของการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า) ก็คือการ นำเสนอบริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าพนักงานมี ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการให้บริการ ยิ่งไปกว่านั้นในปัจจุบันนี้ที่กล่าวกันว่าเป็น ยุคที่ลูกค้ามีความคาดหวังเกี่ยวกับสินค้าและบริการสูงขึ้น แต่มีความจงรักภักดีต่อตราหือและกิจการ น้อยลง เนื่องจากมีข้อมูลในการตัดสินใจ และมีทางเลือกในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้นจึงทำให้ ลูกค้าไม่ยอมรับสินค้าและบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงของตน ได้ดังนั้น

ความสามารถของกิจการในการจัดการให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวัง จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น (ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, ๒๕๔๙ : ๑๒๔)

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๒๕๕๒ : ๔) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่าหมายถึง พนักงานมีการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พุดจาสุภาพ มีความเป็นมิตร และยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ และให้บริการด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการและแก้ไขปัญหาที่ต้องการได้

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (๒๕๔๙: ๑๒๔) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลทั้งหมดที่มีส่วนร่วมในการนำเสนอบริการ (ให้กับลูกค้า) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ซึ่งบุคคลในที่นี่จะรวมถึงพนักงานของกิจการลูกค้า (ที่มาใช้บริการ) และลูกค้าคนอื่น ๆ ที่ร่วมอยู่ในสิ่งแวดล้อมของบริการนั้นด้วย

ศรินารถ บัวสอน (๒๕๔๘ : ๔๗) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ดูแลเอาใจใส่ มีเต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามตรงประเด็น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (๒๕๔๗ : ๒๗๓) ได้ให้ความหมายเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรที่มีความชำนาญ มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างที่ดีควรจะเป็น

อภิชาติ พจน์จิราภรณ์ (๒๕๔๗ : ๑๐๑) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญส่วนบุคคล สามารถทำได้ดีเป็นพิเศษในเรื่องใดได้อย่างคล่องแคล่วและถูกต้อง

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล (๒๕๔๖ : ๑๓) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งหมด หมายความว่ารวมทั้งลูกค้า และบุคคลที่คอยให้บริการลูกค้า

อิทธิรัตน์ อู่สารห์ (๒๕๔๕: ๒๒) ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการว่า หมายถึง บุคลากรสำหรับธุรกิจบริการผู้ให้บริการ นอกจากจะทำหน้าที่ผลิตบริการแล้ว ยังต้องทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์บริการไปพร้อม ๆ กันด้วย และการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามีส่วนจำเป็นอย่างมากสำหรับการบริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักงานคณบดีคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (๒๕๕๒ : ๔) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง อาคารสถานที่สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีป้ายบอกตำแหน่งและจุดให้บริการต่าง ๆ สถานที่ให้บริการสะอาด แสงสว่างเพียงพอและเป็นระเบียบ มีจุดบริการรับ – ส่งเอกสาร และมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ

สำนักงานเลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (๒๕๕๒: ๔) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแบบฟอร์มเอกสารให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่ในการให้บริการสะอาด และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (๒๕๕๒ : ๔) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีแผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดสถานที่ให้บริการเช่นการจัดเตรียม โต๊ะเก้าอี้ และทีวี เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอรับบริการ การให้บริการถ่ายเอกสาร การให้บริการน้ำดื่ม การให้บริการด้านสุขอนามัย เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา การให้บริการด้านสถานที่จอดรถการให้บริการแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ พร้อมตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม และการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่นเอกสารหรือแผ่นพับต่าง ๆ

ศรินารถ บัวสอน (๒๕๔๘ : ๔๘) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การมีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการทันสมัย มีที่นั่งพักสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการเพียงพอสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ป้ายบอกทางวางในตำแหน่งที่ชัดเจน ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในบริเวณที่เหมาะสม โทรศัพท์สาธารณะมีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้และมีบริการน้ำดื่มมีเพียงพอและสะอาด

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (๒๕๕๑ : ๑๖) กล่าวว่า รูปแบบการอำนวยความสะดวกประชาชนจะประกอบด้วย

- ๑) การจัดระบบบริการให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
- ๒) การประกาศขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบ
- ๓) จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนสามารถดูและตรวจสอบได้

๔) จัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศสำหรับ ให้ประชาชนติดต่อสื่อสาร เช่น สายด่วน (hotline), อีเมล (e-mail), อินเทอร์เน็ต (Internet), เว็บเพจ (webpage) เป็นต้น

๕) เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทางเช่นการยื่นคำขอได้ทางไปรษณีย์โทรสารหรืออินเทอร์เน็ต (internet) การรับคำขอหรือรับชำระค่าบริการแทนกันในห้องหน่วยงานให้ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ได้

๖) มีระบบการรับฟังและรับเรื่องราวเรียนของประชาชน เช่น จัดให้มีกล่อง / ตู้รับฟังความคิดเห็น เปิดสายด่วน (hotline) เปิดเว็บไซต์ (website) จัดให้มีแบบสอบถามรับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดประชุมรับฟังความเห็นของกลุ่มเป้าหมายในลักษณะเฉพาะกลุ่ม (focus group) เป็นต้น

๗) จัดให้มีสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น มีป้ายบอกทาง และแผนผังแสดงจุดบริการมีสถานที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ เป็นต้น

๘) มีแบบฟอร์มที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม

๙) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการอบรมก่อนปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง

๑๐) จัดบริการแบบเบ็ดเสร็จ

๑๑) มีการปรับปรุงแก้ไข ยกเลิกกฎหมาย กฎระเบียบ ที่เป็นอุปสรรคต่อการบริการประชาชนหรือต่อส่วนราชการอื่น

๑๒) ลดภาระให้กับประชาชน โดยการยกเลิกหรือลดเอกสารหลักฐานที่ไม่จำเป็นลง

๔. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ฉัตรยาพร เสมอใจ (๒๕๔๙: ๙๗) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึงประสิทธิภาพระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่เวลาการเดินทางไปยังสถานบริการ และรอคอยที่จะรับบริการ

พิชิตสุข เจริญพงษ์ (๒๕๔๘: ๑๖๘) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึงการทันต่อเวลาในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกว่าการทันต่อความต้องการเกิดความยินดีและชื่นใจ

วีรรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (๒๕๔๗: ๒๗๑) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้บริการอย่างทันใจ และรวดเร็วฉับไว

วรเดช จันทรศร (๒๕๔๕: ๒๘-๒๙) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึงผู้รับบริการต้องการได้รับการที่ตรงเวลา สะดวกรวดเร็วและผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจเมื่อมาขอรับบริการผู้ให้บริการ จะต้องจัดหาหรือส่งมอบบริการให้เขาตามความคาดหวังที่ดี และพึงพอใจทุกครั้ง

ณัฐวุฒิ พริยะจระอนันต์ (๒๕๔๔ : ๖) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา (๒๕๔๔: ๔๙) ได้ให้ความหมายของความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง ความยากง่ายในการขอรับบริการและได้ให้ความหมายของความรวดเร็ว ในขั้นตอนของการให้บริการ หมายถึง ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

พงษ์ ศักดิ์บัวหยาด (๒๕๔๓ : ๔) กล่าวว่า ความสะดวกรวดเร็ว ประกอบด้วย ลักษณะ ๒ ประการ คือ

- ๑) ความคล่องแคล่ว ว่องไว คือท่าทางร่างกายและกระฉับกระเฉง
- ๒) งานสำเร็จ คือ ผลงานที่ปฏิบัติเสร็จทันเวลา และด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (๒๕๔๘: ๑๖๙) กล่าวว่า ความรวดเร็ว ประกอบด้วยลักษณะ ๒ ประการ คือ

- ๑) การทันต่อเวลา คือ สามารถให้การช่วยเหลือได้ทันที
- ๒) มีการตอบรับ คือ ตอบสนองความต้องการของบุคคลในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้รู้สึกต่อความต้องการเกิดความยินดี

สรุปได้ว่า การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ผู้ประเมิน ประเมินในเรื่อง กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง การอธิบาย ชี้แจงแนะนำขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจน เป็นไปตามขั้นตอน มีความรวดเร็ว และทันเวลา มีการลำดับก่อนหลัง มีความเหมาะสม และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที

เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรมีการแต่งกายเรียบร้อย เหมาะสม ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง มีความกระตือรือร้นเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว มีความรู้ ความสามารถ และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งรอบริการที่เพียงพอ มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ มีคุณภาพและมีความทันสมัย สะอาดเรียบร้อย มีป้ายข้อความบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน เข้าใจง่าย

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึงกิจกรรมและโครงการ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีการสำรวจและประเมินความต้องการเบื้องต้นก่อนดำเนินงาน ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่ามีความโปร่งใส มีประโยชน์ต่อประชาชนส่วนรวม ในกรณีที่ผลการดำเนินงานมีความบกพร่องสามารถปรับปรุง แก้ไขได้

๒.๔ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

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

๒.๔.๑ 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” เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสุขใจ เนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขา ทำให้เขาเกิดความสุข

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

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

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

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

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

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

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนั้น โดยทั่วไปนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานและมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในรูปแบบผู้รับบริการ ซึ่งมีนักการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

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

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

ความพึงพอใจ หมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

วิรุฬ พรรณเทวี (๒๕๔๒) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีคามพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

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

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

๑. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการมีอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ ขบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดตั้งแต่เกิดจนตาย

๒. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

๓. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับชั้น ตามความสำคัญ (a hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

๒.๔.๒ การวัดความพึงพอใจ

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

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

๒.๔.๓ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (บทเรียนออนไลน์, http://cyberclass.msu.ac.th/cyberclass/cyberclass-uploads/libs/html/๓๐๘๑๓/unit๐๙_

๑.html) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการไว้ในบทเรียนวิชาจิตวิทยาบริการ ว่า

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

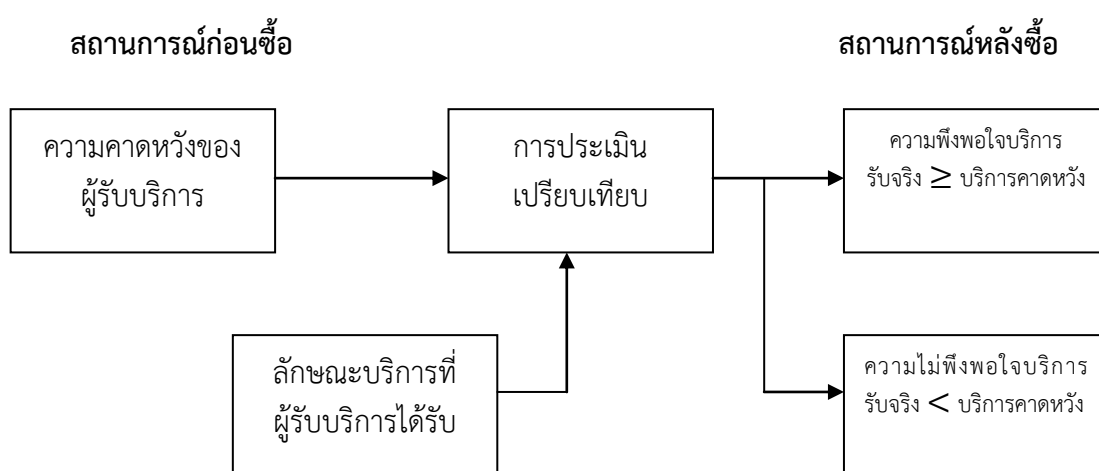
ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

๑. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

๑.๑.๑ ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่าง ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “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

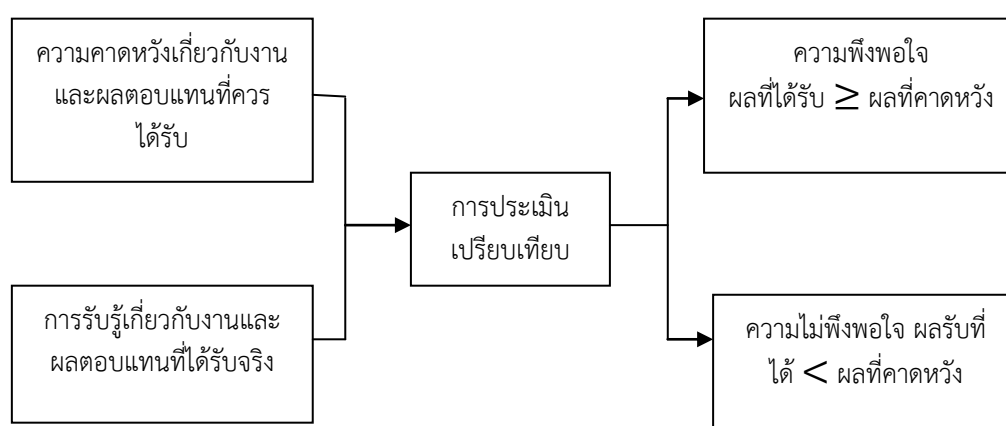
ล๊อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

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 อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความว่า ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ 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 การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้นักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒.๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๒.๑. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒.๒. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการ ให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒.๔.๔ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

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

๑.๒. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง และคาดหวังว่าจะใช้เวลาสระและแต่งทรง ประมาณ ๑ ชั่วโมง ปรากฏว่าไม่มีลูกค้าอื่นและช่างทำผมว่างอยู่หลายคนจึงช่วยกันตกแต่งทรงผม อย่างประณีตตามที่ลูกค้าต้องการเสร็จภายในเวลารวดเร็วกว่าที่ลูกค้าคาดไว้ หากประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้น สิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการสูงกว่าความคาดหวังที่มีอยู่ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก) แสดงว่าลูกค้าได้รับความพึงพอใจ (สูง) ในสถานการณ์ตรงข้าม ถ้าลูกค้าต้องเสียเวลารอนานกว่าที่คาดไว้ ลูกค้า ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจได้ (ข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางลบ)

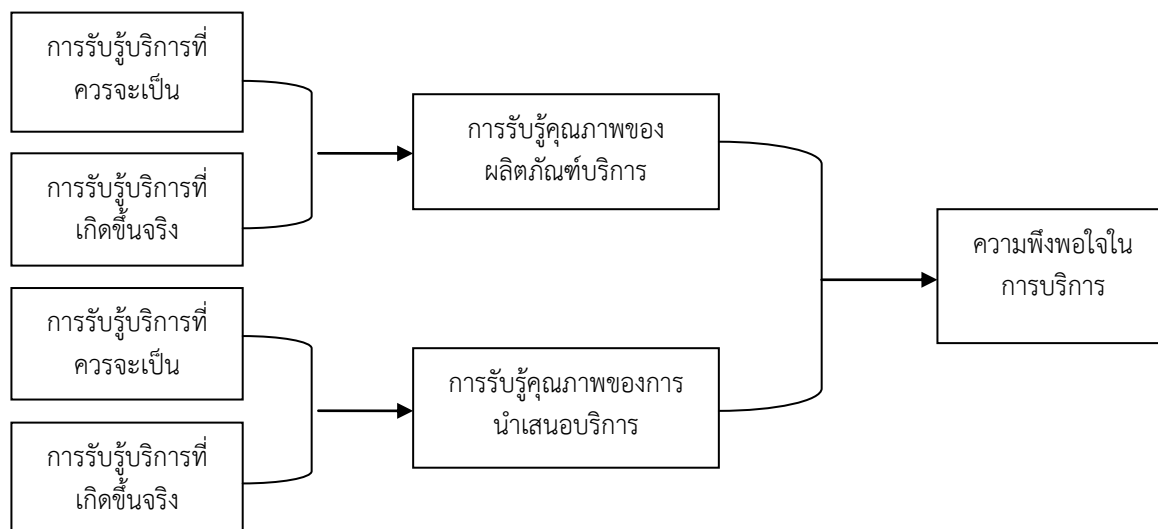
๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็

ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่นลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนสินไหม พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

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

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

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ 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

๒.๔.๕ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลสัมฤทธิ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น 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 เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะมีรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

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

๑.๑.๖ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๑.๑.๗ กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามามีจัดการระบบข้อมูลการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอน อัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนในการติดต่อองค์กรต่างๆ 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 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออก ถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับการบริการ ในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและ นโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

๒.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

๒.๑.๑ ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ ด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

๒.๑.๒ การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสม จากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒.๑.๓ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรา มีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญ ต่อการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาท ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผล ต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและ ความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

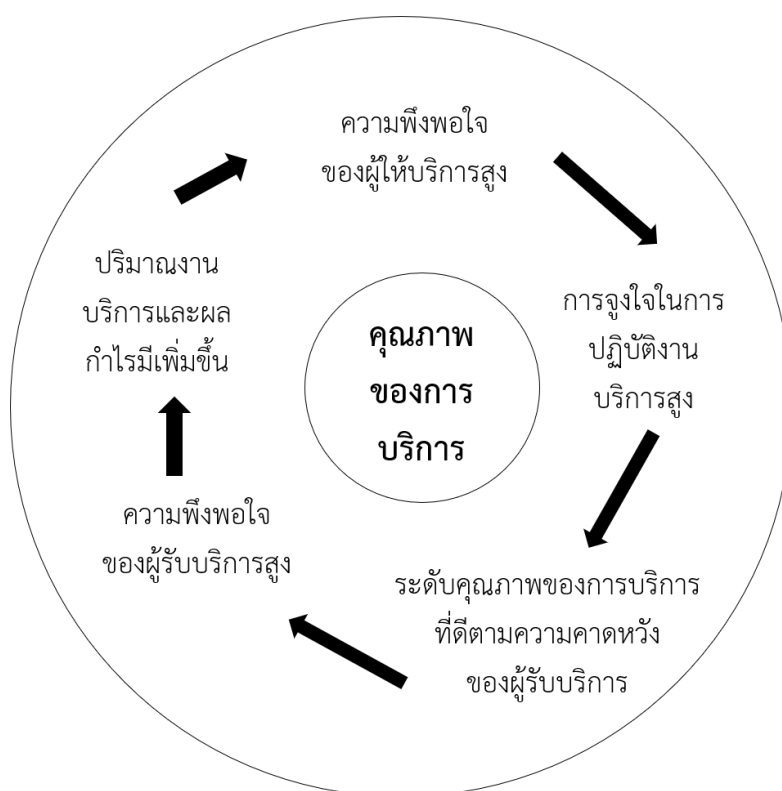
๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้น ของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

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 ทำให้นักงานมีความเชี่ยวชาญในงาน และสามารถตอบสนองบริการที่มีคุณภาพตามความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าก็ย่อมพึงพอใจที่จะใช้บริการต่อเนื่องไป ตลอดจนเกิดเป็นความสำเร็จของกิจการบริการดังกล่าว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๒๔๗๕ และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทยด้วยมีผู้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าสนใจดังนี้

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

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 ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล 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

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีไม่ใช่สมาชิกสภาเทศบาล 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

๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

เทศบาลนครลำปาง เดิมเป็นสุขาภิบาลเมืองลำปาง ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองลำปาง 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 ตารางกิโลเมตร รวมเป็นพื้นที่ทั้งสิ้น 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

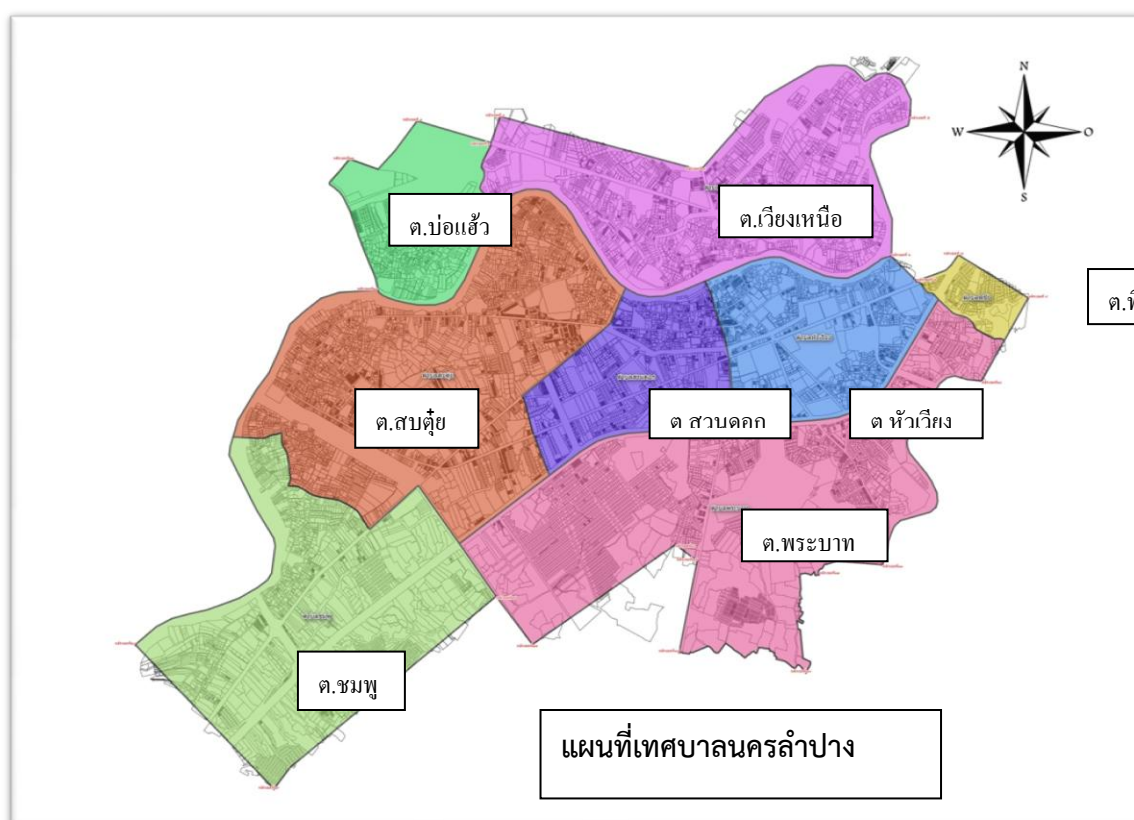


ตราสัญลักษณ์ เทศบาลนครลำปาง

๑. ด้านกายภาพ

เทศบาลนครลำปางตั้งอยู่เลขที่ ๒๔๖ ถนนฉัตรไชย ตำบลสบตุ๋ย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง มีพื้นที่ ๒๒.๑๗ ตารางกิโลเมตร (๑๓,๘๕๖.๒๕ ไร่) ครอบคลุม ๘ ตำบล ดังนี้

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. สบตุ๋ย	๔.๓๗	๔. พิชัย	๐.๒๕



๑.๑ ที่ตั้งของชุมชน

เทศบาลนครลำปาง มีชุมชนทั้งสิ้น ๔๓ ชุมชน ซึ่งตั้งอยู่ใน ๘ ตำบล ประกอบด้วย

ตำบลเวียงเหนือ	ตำบลสบตุ๋ย
๑. ชุมชนสามดวงสามัคคี ๒. ชุมชนประตุม้า ๓. ชุมชนศรีล้อม-แสงเมืองมา ๔. ชุมชนประตูดาล ๕. ชุมชนท่ามะโอ ๖. ชุมชนเจริญประเทศ ๗. ชุมชนช่างแต้ม ๘. ชุมชนแจ่งหัวริน ๙. ชุมชนจามเทวี ๑๐. ชุมชนศรีบุญโยง ๑๑. ชุมชนประตูดั้นผึ้ง-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)
ตำบลสวนดอก	ตำบลหัวเวียง
๑. ชุมชนโรงเรียนเทศบาล ๔ ๒. ชุมชนกาดกองต้าใต้ ๓. ชุมชนศรีชุม (บางส่วน)	๑. ชุมชนบ้านหัวเวียง ๒. ชุมชนป่าขาม ๑ ๓. ชุมชนศรีเกิด ๔. ชุมชนกาดกองต้าเหนือ ๕. ชุมชนศรีชุม(บางส่วน)
ตำบลบ่อแฮ้ว	ตำบลพิชัย
๑. ชุมชนบ้านดงม่อนกระทิง	๑. ชุมชนบ้านหน้าค่าย
ตำบลชมพู	ตำบลพระบาท
๑. ชุมชนศรีปิงชัย ๒. ชุมชนพระธาตุนาก่วมเหนือ(บางส่วน) ๓. ชุมชนนาก่วมเหนือ (บางส่วน) ๔. ชุมชนนาก่วมใต้ (บางส่วน)	๑. ชุมชนบ้านสนามบิน ๒. ชุมชนบ้านต้าสามัคคี ๓. ชุมชนการเคหะนครลำปาง ๔. ชุมชนป่าขาม ๒ ๕. ชุมชนพระบาท-หนองหมู ๖. ชุมชนสุขสวัสดิ์ ๗. ชุมชนศรีชุม-ป่าไผ่ ๘. ชุมชนถาวรสุข

๑.๒ ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลนครลำปางมีพื้นที่อยู่สูงจากระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ยประมาณ ๒๖๘.๖๐ เมตร ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบและที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของแอ่งกระทะโดยพื้นที่ทางด้านเหนือของแม่น้ำวังมีระดับสูงกว่าพื้นดินด้านทิศใต้ และลาดเอียงสู่มแม่น้ำวัง ซึ่งไหลผ่านใจกลางเมือง จากทิศตะวันออก เอียงเหนือไปยังทิศตะวันตกเฉียงใต้ แบ่งพื้นที่ออกเป็น ๒ ฝั่ง ฝั่งซ้ายประกอบด้วย ตำบลสวนดอก ตำบลหัวเวียง ตำบลสบตุ๋ย ตำบลชมพู ตำบลพิชัย และตำบลพระบาท ฝั่งขวาประกอบด้วยตำบลเวียงเหนือและตำบลป่อแฮ้ว

๑.๓ ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดลำปางอยู่ในภาคเหนือตอนกลาง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูงมีภูเขาล้อมรอบ ตอนกลางของจังหวัดเป็นแอ่งกระทะ ซึ่งพื้นที่ของเทศบาลนครลำปางอยู่ในแอ่งกระทะ ทำให้มีอากาศร้อนอบอ้าวตลอดปี โดยเฉพาะฤดูร้อน ซึ่งในปี ๒๕๖๔ ช่วงเดือนเมษายนอากาศร้อนจัด อุณหภูมิสูงประมาณ ๓๙-๔๑ องศาเซลเซียส และร้อนจัดไปจนถึงเดือนพฤษภาคม ต้นฤดูฝนมีปริมาณน้ำฝนน้อยฝนจะตกมากในช่วงเดือนกันยายน ส่วนในฤดูหนาวอากาศจะหนาวเย็นในเดือนมกราคม โดยในปี ๒๕๖๔ อุณหภูมิต่ำสุดประมาณ ๑๒-๑๕ องศาเซลเซียส

๑.๔ ลักษณะของดิน

ลักษณะและคุณสมบัติของดิน เป็นดินลี้กมาก ดินชั้นบนเป็นดินร่วนปนทรายแบ่ง ดินร่วนหรือดินร่วนเหนียวปนทรายแบ่ง สีเทาปนชมพู สีนํ้าตาลปนเทาถึงสีนํ้าตาลอ่อน มีจุดประสีนํ้าตาลแก่หรือสีนํ้าตาลปนเหลือง ปฏิกิริยาดินเป็นกรดจัดถึงเป็นกรดเล็กน้อย (pH ๕.๕-๖.๕) ดินชั้นล่างเป็นดินร่วนเหนียวปนทรายแบ่งถึงดินร่วนปนดินเหนียว สีเทาปนชมพูหรือสีเทาอ่อน มีจุดประสีนํ้าตาลแก่สีนํ้าตาลปนเหลือง หรือสีแดงปนเหลือง บางแห่งอาจมีศิลาแลงอ่อนและก้อนลูกรังปะปนอยู่ ปฏิกิริยาดินเป็นกรดจัดมากถึงเป็นกรดจัด (pH ๔.๕-๕.๕)

ความลึก (ซม.)	อินทรีย์วัตถุ	ความจุ แลกเปลี่ยน แคตไอออน	ความอิ่มตัว เบส	ฟอสฟอรัส ที่เป็นประโยชน์	โพแทสเซียม ที่เป็นประโยชน์	ความอุดม สมบูรณ์ 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 บ้านป่าหุง อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย กลุ่มน้ำตอนบน มีเทือกเขาผีปันน้ำล้อมรอบสภาพเป็นเนินเขามีพื้นที่ราบน้อย ตอนกลางของกลุ่มน้ำเป็นที่ราบสลับเนินเขาอยู่ในเขตตัวเมืองจังหวัดลำปาง ส่วนตอนล่างเป็นพื้นที่ค่อนข้างราบและไหลไปบรรจบกับแม่น้ำปิง ตอนท้ายเขื่อนภูมิพล ประมาณ ๓๐ กิโลเมตร ที่บ้านปากวังตำบลตากออก อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก กลุ่มน้ำวังมีพื้นที่ครอบคลุม ๒ จังหวัด คือจังหวัดลำปาง (ยกเว้น อ.งาว และ ต.แม่มอกต.เวียงมอกอ.เถิน) และจังหวัดตาก (อำเภอสามเฒ่า และ อำเภอบ้านตาก)

● กลุ่มน้ำสาขา

กลุ่มน้ำวังมีกลุ่มน้ำสาขาแบ่งออกเป็น ๗ กลุ่มน้ำสาขา ดังนี้

๑. กลุ่มน้ำแม่น้ำวังตอนบน พื้นที่ประมาณ ๑,๖๘๗ ตารางกิโลเมตร มีแหล่งต้นกำเนิดมาจากเทือกเขาผีปันน้ำบริเวณดอยหลวงบ้านป่าหุงอำเภอพานจังหวัดเชียงรายที่อยู่ทางทิศเหนือของอำเภอวังเหนือบริเวณตำบลวังแก้ว 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 ไหลจากทิศเหนือลงมาทางทิศใต้เข้าเขตอำเภอเมืองลำปางก่อนไปบรรจบกับแม่น้ำวัง มีลุ่มน้ำย่อยที่สำคัญได้แก่ น้ำแม่ไพร น้ำแม่เฟือง น้ำแม่ค่อม และน้ำแม่กอม

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

๕. กลุ่มน้ำแม่จาง พื้นที่ประมาณ ๑,๕๙๙ ตารางกิโลเมตร เป็นกลุ่มน้ำขนาดกลางเป็นสาขาสำคัญสายหนึ่งของแม่น้ำวัง มีต้นกำเนิดมาจากสันแนวดอยหลวงกับดอยผาแดง ซึ่งเป็นแนวสันปันน้ำกับลุ่มน้ำงาว ครอบคลุมพื้นที่อำเภอแม่ทะ กับอำเภอแม่เฒ่าทั้งหมด อำเภอเกาะคา และอำเภอเมืองลำปางบางส่วน ไหลจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ไปบรรจบกับแม่น้ำวังที่บ้านสบจางในเขตอำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง มีลุ่มน้ำย่อยที่สำคัญ คือน้ำแม่เฒ่า น้ำแม่ทะ และน้ำแม่วะ

๖. ลุ่มน้ำแม่ต้า พื้นที่ประมาณ ๗๓๘ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่อำเภอเสริมงาม มีแหล่งต้นกำเนิดมาจากเทือกเขาในเขตอำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง กับอำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน ไหลไปบรรจบแม่น้ำวังในเขตอำเภอสบปราบ มีลุ่มน้ำย่อยที่สำคัญ คือ น้ำแม่เลียง และน้ำแม่เสริม

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

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

- นอกจากแม่น้ำวังแล้ว เทศบาลนครลำปางมีแหล่งน้ำ ได้แก่ ลำเหมืองบริเวณชุมชนจามเทวี ลำเหมืองแม่ปูน ลำห้วยแม่กะต๊ับ ลำห้วยชาววา คูเมืองปงสนุก คลองบ้านหน้าค่าย ร่องน้ำยายตอง เป็นต้น

๒. ด้านการเมือง/การปกครอง

๒.๑ เขตการปกครอง

ตามพระราชกฤษฎีกา ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๔๗๘ ได้ประกาศยกฐานะสุขาภิบาลอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เป็นเทศบาลเมืองลำปางครอบคลุมพื้นที่ ๔ ตำบล คือ ตำบลสวนดอก ตำบลเวียงเหนือ ตำบลหัวเวียง และตำบลสบตุ๋ย รวมพื้นที่ ๑๑.๑๗ ตารางกิโลเมตร ต่อมาในวันที่ ๒๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๓๔ ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลเมืองลำปาง โดยขยายอาณาเขตของเทศบาลเพิ่มขึ้นอีก ๑๑.๐๐ ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่เพิ่มอีก ๔ ตำบล คือ บางส่วนของตำบลบ่อแฮ้ว มีพื้นที่ ๑.๔๐ ตารางกิโลเมตร บางส่วนของตำบลชมพู มีพื้นที่ ๔.๐๔ ตารางกิโลเมตร บางส่วนของตำบลพระบาท มีพื้นที่ ๕.๓๑ ตารางกิโลเมตร และบางส่วนของตำบลพิชัย มีพื้นที่ ๐.๒๕ ตารางกิโลเมตร รวมเป็นพื้นที่ทั้งสิ้น ๒๒.๑๗ ตารางกิโลเมตร และเมื่อวันที่ ๑๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเทศบาลเมืองลำปางเป็นเทศบาลนครลำปาง (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม ๑๑๖ ตอนที่ ๑๑๐ ก มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ ๑๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๒ เป็นต้นไป นับเป็นเทศบาลนครแห่งที่สองของภาคเหนือตอนบนถัดจากเทศบาลนครเชียงใหม่เทศบาลนครลำปางมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับอบต. บ่อแฮ้ว และเทศบาลตำบลต้นธงชัย
ทิศใต้	ติดต่อกับเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับเทศบาลตำบลต้นธงชัย, อบต.พิชัย และเทศบาลเมืองเขลางค์นคร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับเทศบาลเมืองเขลางค์นคร และเทศบาลตำบลบ่อแฮ้ว

เทศบาลนครลำปาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีโครงสร้างในการบริหารงานองค์การเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ (และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๑๔พ.ศ. ๒๕๖๒)

● **องค์การเทศบาล** ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

๑) สภาเทศบาล สภาเทศบาลนครลำปาง ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้ง เทศบาลนครลำปางแบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น ๔ เขต โดยกำหนดให้แต่ละเขตมีสมาชิกสภาเทศบาลได้จำนวน ๖ คน ดังนั้น สภาเทศบาลนครลำปาง จึงประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๒๔ คน มีวาระ ๔ ปี โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. อำนาจในการตราเทศบัญญัติ
๒. อำนาจในการควบคุมฝ่ายบริหาร

สภาเทศบาลมีอำนาจในการควบคุมคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารให้ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายที่กำหนดไว้ โดยมีมาตรการควบคุมที่สำคัญอย่างน้อย ๓ ประการ

๑. การตั้งกระทู้ถาม
๒. เพื่อดอภิปราย
๓. การอนุมัติงบประมาณประจำปี

นอกจากนี้ สมาชิกสภาเทศบาลมีหน้าที่ในการเลือกประธานสภา และรองประธานสภาเพื่อทำหน้าที่เปิดสภา และดำเนินการในการประชุมสภา หลังจากสมาชิกสภาเทศบาลเลือกตั้งประธานสภาและรองประธานสภาแล้ว ต้องส่งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งแต่งตั้ง วาระของประธานสภาและรองประธานสภาให้อยู่เท่ากับสภาเทศบาล หรือมีการยุบสภา

๒) นายกเทศมนตรี ตำแหน่งนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย
๒. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
๓. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๔. รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติและกฎหมายอื่น

นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๔ คนเป็นผู้ช่วยเหลือนายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายและอาจแต่งตั้งที่ปรึกษาและเลขานุการนายกเทศมนตรีรวมกันได้ไม่เกิน ๕ คน

นายกเทศมนตรีมีอำนาจในการแต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีและเลขานุการนายกเทศมนตรี

● การแบ่งส่วนราชการเทศบาล

ในการปฏิบัติงานราชการ ให้มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการเทศบาลนครลำปางประกอบด้วย ๓ สำนัก ๕ กอง และ ๑ หน่วยงาน ประกอบด้วย

- ๑) สำนักปลัดเทศบาล
- ๒) สำนักการศึกษา
- ๓) สำนักช่าง
- ๔) กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- ๕) กองคลัง
- ๖) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- ๗) กองสวัสดิการสังคม
- ๘) กองการเจ้าหน้าที่
- ๙) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

นอกจากนี้เทศบาลยังมีกิจการพาณิชย์ได้แก่ สถานธนาภิบาล และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดลำปาง (เทศบาลนครลำปาง)

๒.๒ การเลือกตั้ง

เทศบาลนครลำปางจัดให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครลำปางและนายกเทศมนตรีนครลำปาง เมื่อวันอาทิตย์ที่ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๔ โดยเป็นไปตามความในระเบียบคณะกรรมการเลือกตั้งว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๒ ดังนี้

๑. ประกาศผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เรื่อง ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครลำปาง ลงวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

๒. ประกาศผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เรื่อง ให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีนครลำปาง ลงวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

๓. ประกาศผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เรื่อง จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครลำปาง เมื่อวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ โดยแบ่งเป็น ๔ เขตเลือกตั้ง ดังนี้

เขตเลือกตั้ง	ตำบลในเขตเลือกตั้ง	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง
เขต ๑	ต. เวียงเหนือ และ ต. บ่อแก้ว ในเขตเทศบาลนครลำปาง	๑๐,๒๘๓ คน
เขต ๒	ต. หัวเวียง ต. สวนดอก ต. พิชัย ในเขตเทศบาลนครลำปาง และ ต.พระบาท ในเขตเทศบาลนครลำปาง เฉพาะฝั่ง ตะวันออกเฉียงเหนือของถนนวัดม่อนจำศีล	๑๐,๖๘๓ คน
เขต ๓	ต. สบตุ้ย	๑๐,๓๒๑ คน
เขต ๔	ต. พระบาท ในเขตเทศบาลนครลำปาง ยกเว้นฝั่ง ตะวันออก เฉียงเหนือของถนนวัดม่อนจำศีล และ ต. ชมพู ในเขตเทศบาลนครลำปาง	๑๐,๘๑๓ คน
รวมจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครลำปาง		๔๒,๑๐๐ คน

๔. ประกาศผู้อำนวยการการเลือกตั้งประจำเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เรื่อง จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีนครลำปาง เมื่อวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เขตเลือกตั้ง	ตำบลในเขตเลือกตั้ง	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง
เขตเทศบาลนครลำปาง	ต. เวียงเหนือ ต. บ่อแก้ว ในเขตเทศบาลนครลำปาง ต. หัวเวียง ต. สวนดอก ต. พิชัย ในเขตเทศบาลนครลำปาง ต. พระบาท ในเขตเทศบาลนครลำปาง เฉพาะฝั่ง ตะวันออกเฉียงเหนือของถนนวัดม่อนจำศีล ต. สบตุ้ย ต. พระบาท ในเขตเทศบาลนครลำปาง ยกเว้นฝั่ง ตะวันออกเฉียงเหนือของถนนวัดม่อนจำศีล และ ต. ชมพู ในเขตเทศบาลนครลำปาง	๔๒,๑๔๒ คน
รวมจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีนครลำปาง		๔๒,๑๔๒ คน

- รวมจำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลนครลำปาง ทั้งสิ้น ๒๕,๔๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๔๓
- รวมจำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีนครลำปาง ทั้งสิ้น ๒๕,๕๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕๗

๓. ประชากร (รอบปรับปรุงข้อมูล ณ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

๓.๑ ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ในเขตเทศบาลนครลำปาง มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น ๕๐,๔๐๑ คน แยกเป็นชาย ๒๒,๗๐๗ คน หญิง ๒๗,๖๙๔ คน มีจำนวนครัวเรือนเท่ากับ ๒๙,๖๕๙ ครัวเรือน ตำบลที่มีประชากรมากที่สุดคือ ตำบลสบตุ๋ย จำนวน ๑๒,๓๙๕ คน รองลงมาตามลำดับคือ ตำบลเวียงเหนือ จำนวน ๑๐,๑๙๘ คน ตำบลพระบาท จำนวน ๘,๖๖๓ คนตำบลหัวเวียง จำนวน ๖,๗๕๑ คน ตำบลชมพู จำนวน ๕,๕๔๒ คน ตำบลสวนดอก จำนวน ๔,๒๖๒ คนตำบลบ่อแฮ้ว จำนวน ๑,๗๔๑ คน และตำบลพิชัย มีประชากรน้อยที่สุด จำนวน ๘๔๙ คน

จำนวนครัวเรือนและประชากร แยกตามตำบล(ณ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม๒๕๖๔)

พื้นที่ตำบล	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
๑. ตำบลสบตุ๋ย	๗,๖๓๐	๕,๖๔๕	๖,๗๕๐	๑๒,๓๙๕
๒. ตำบลเวียงเหนือ	๕,๕๒๐	๔,๖๒๓	๕,๕๗๕	๑๐,๑๙๘
๓. ตำบลพระบาท	๕,๐๓๓	๓,๙๓๗	๔,๗๒๖	๘,๖๖๓
๔. ตำบลหัวเวียง	๔,๓๔๖	๒,๘๙๖	๓,๘๕๕	๖,๗๕๑
๕. ตำบลชมพู	๒,๖๖๙	๒,๕๑๐	๓,๐๓๒	๕,๕๔๒
๖. ตำบลสวนดอก	๓,๑๙๙	๑,๙๓๘	๒,๓๒๔	๔,๒๖๒
๗. ตำบลบ่อแฮ้ว	๙๓๐	๗๘๘	๙๕๓	๑,๗๔๑
๘. ตำบลพิชัย	๓๓๒	๓๗๐	๔๗๙	๘๔๙
รวมทั้งสิ้น	๒๙,๖๕๙	๒๒,๗๐๗	๒๗,๖๙๔	๕๐,๔๐๑

๓.๒ ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย (คน)	หญิง (คน)
๑. น้อยกว่า ๑ ปี – ๖ ปี	๑,๐๔๔	๑,๐๐๕
๒. อายุ ๗-๑๒ ปี	๑,๒๑๖	๑,๒๖๒
๓. อายุ ๑๓-๑๗ ปี	๑,๑๗๐	๑,๑๖๐
๔. อายุ ๑๘-๖๐ ปี	๑๓,๕๖๑	๑๕,๘๓๙
๕. อายุ ๖๐ ปี ขึ้นไป	๕,๓๐๐	๘,๑๐๖
รวม	๒๒,๒๙๑	๒๗,๓๖๒
รวมทั้งสิ้น	๔๙,๖๖๓	

(ช่วงอายุเป็นข้อมูลเฉพาะผู้มีสัญชาติไทย) ข้อมูล ณ วันที่ ๓๐ ก.ย. ๖๔
แหล่งที่มา: สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครลำปาง

๔ สภาพทางสังคม

๔.๑ การศึกษา

เทศบาลนครลำปางมีโรงเรียนในสังกัด จำนวน ๖ โรงเรียน และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน ๒ ศูนย์ ดังนี้

ลำดับ ที่	โรงเรียน	การเรียนการสอน	จำนวน ห้องเรียน	จำนวน บุคลากร	จำนวนนักเรียน		
					ในเขต	นอก เขต	รวม
๑	โรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านแสนเมืองมูล)	ชั้นอนุบาล – ชั้น ประถมศึกษาปีที่ ๖	๑๘	๓๑	๒๔๙	๑๐๐	๓๔๙
๒	โรงเรียนเทศบาล ๓ (บุญทวงศ์อนุกุล)	ชั้นอนุบาล – ชั้น ประถมศึกษาปีที่ ๖	๑๘	๒๗	๙๐	๒๕๔	๓๔๔
๓	โรงเรียนเทศบาล ๔ (บ้านเชียงราย)	ชั้นอนุบาล – ชั้น มัธยมศึกษาปีที่ ๓	๓๓	๖๔	๓๗๖	๔๐๒	๗๗๘
๔	โรงเรียนเทศบาล ๕ (บ้านศรีบุญเรือง)	ชั้นอนุบาล – ชั้น มัธยมศึกษาปีที่ ๓	๒๔	๔๖	๒๖๗	๕๑๘	๗๘๕
๕	โรงเรียนเทศบาล ๖ (วัดป่ารวก)	ชั้นอนุบาล – ชั้น ประถมศึกษาปีที่ ๖	๙	๑๘	๒๕	๙๔	๑๑๙
๖	โรงเรียนเทศบาล ๗ (ศิรินาวันวิทยา)	ชั้นอนุบาล – ชั้น มัธยมศึกษาปีที่ ๓	๒๐	๓๖	๑๑๖	๓๔๙	๔๖๕
๗	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก นาก่วมใต้	เตรียมความพร้อม ก่อนวัยเรียน	๑	๔	-	-	๓๓
๘	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บ้านดงม่อนกระโทง	เตรียมความพร้อม ก่อนวัยเรียน	๑	๖	-	-	๖๖

ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๔

๔.๒ สาธารณสุข

เทศบาลนครลำปางมีบุคลากรทางการแพทย์ โดยแบ่งเป็น ทันตสาธารณสุข ๒ คน พยาบาล ๗ คน นักวิชาการสาธารณสุข ๔ คน นักวิชาการสุขาภิบาล ๔ คนนักอำนวยการบำบัด ๑ และมี อสม. ทั้งสิ้น ๔๓๗คน

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	๕	๒๕	ชุมชนประตูต้นฝิ่ง-ท่า นางลอย	๑๐
๔	ชุมชนโรงเรียนเทศบาล ๔	๘	๒๖	ชุมชนศรีล้อม-แสงเมือง ใหม่	๖
๕	ชุมชนบ้านดงไชย	๒๓	๒๗	ชุมชนบ้านปงสนุก	๑๔
๖	ชุมชนหลังโรงเรียนมัธยมวิทยา	๒	๒๘	ชุมชนบ้านดงม่อน กระดังงะ	๒๑
๗	ชุมชนท่าครวน้อย	๑๔	๒๙	ชุมชนพระธาตุ แก้วมงคล	๑๐
๘	ชุมชนศรีบุญเรือง	๑๙	๓๐	ชุมชนนาแก้วมไ้	๒๗
๙	ชุมชนตรอกโรงไฟฟ้าเก่า	๑๔	๓๑	ชุมชนศรีปงชัย	๑๑
๑๐	ชุมชนรถไฟนครลำปาง	๒	๓๒	ชุมชนสุขสวัสดิ์	๑๗
๑๑	ชุมชนนาแก้วมเหนือ	๒๖	๓๓	ชุมชนศรีชุม-ป่าไผ่	๑๑
๑๒	ชุมชนกาดกองต้าใต้	๓	๓๔	ชุมชนการเคหะนคร ลำปาง	๒๕
๑๓	ชุมชนกาดกองต้าเหนือ	๔	๓๕	ชุมชนป่าขาม ๒	๑๕
๑๔	ชุมชนสามดวงสามัคคี	๖	๓๖	ชุมชนสนามบิน	๘
๑๕	ชุมชนจามเทวี	๕	๓๗	ชุมชนพระบาท-หนอง ใหม่	๖
๑๖	ชุมชนศรีบุญโยง	๗	๓๘	ชุมชนบ้านด้าสามัคคี	๑๐
๑๗	ชุมชนเจริญประเทศ	๑๐	๓๙	ชุมชนบ้านหน้าค่าย	๘
๑๘	ชุมชนแจ้งหัวริน	๑๐	๔๐	ชุมชนเจริญสุข	๒
๑๙	ชุมชนกำแพงเมือง	๙	๔๑	ชุมชนสิงห์ชัย	๙
๒๐	ชุมชนประตูตาล	๖	๔๒	ชุมชนศรีชุม	๓
๒๑	ชุมชนบ้านใหม่-ประตูม้า	๓	๔๓	ชุมชนถาวรสุข	๔
๒๒	ชุมชนพระแก้ว-หัวข่วง	๘			
รวม					๔๓๗

ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม ๒๕๖๔

สถานะสุขภาพของประชาชน
รายงานการตาย จำแนกตามเพศ และสาเหตุการตายในเขตเทศบาลนครลำปาง

ลำดับที่	สาเหตุการตาย (โรค)	ชาย	หญิง	รวม
๑	มะเร็งทุกชนิด	๘	๑๐	๑๘
๒	ติดเชื้อในกระแสเลือด	๑๑	๑๐	๒๑
๓	หัวใจทุกชนิด	๒๕	๑๓	๓๘
๔	ชราภาพ	๗๘	๖๒	๑๔๐
๕	โรคหลอดเลือดสมอง	๑๐	๑๔	๒๔
๖	ปอดอักเสบ	๒	๑	๓
๗	ระบบทางเดินหายใจ	๕	๒	๗
๘	ไตวาย	๖	๓	๙
๙	อุบัติเหตุ	-	-	-
๑๐	ตับแข็ง	-	-	-
๑๑	ฆ่าตัวตาย	-	-	-
๑๒	วัณโรค	-	-	-
๑๓	ตับอักเสบ และโรคอื่น ๆ ของตับ	-	-	-
๑๔	กระเพาะอาหาร ลำไส้	๔	๒	๖
๑๕	เบาหวาน	-	-	-
๑๖	ภูมิคุ้มกันบกพร่อง	-	-	-
๑๗	ความดันโลหิตสูง	๑	๒	๓
๑๘	ถูกฆ่า	-	-	-
๑๙	อื่น ๆ	๓	๑	๔
รวม		๑๕๓	๑๒๐	๒๗๓

ข้อมูล ณ วันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๔

จำนวนสถานประกอบการและสถานบริการสาธารณะที่รับผิดชอบ

๑. สถานประกอบการ		
ที่	รายการ	จำนวน/แห่ง
๑	สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร	
	- พื้นที่มากกว่า ๒๐๐ ตร.ม.	๗๗
	- พื้นที่น้อยกว่า ๒๐๐ ตร.ม.	๑,๑๒๓
๒	ร้านอาหารที่ขึ้นทะเบียนขออนุญาต ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข๒๕๓๕	๑,๒๐๐
๓	ที่พัก/โรงแรม	
	- โรงแรม	๓๐
	- หอพัก/ห้องแบ่งเช่า	๑๖๓
๔	โรงงาน	รอข้อมูล
๕	ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์	๓๔
๖	ร้านซ่อมรถยนต์	๖๕
๗	ร้านซูป เชื่อม อ็อกโลหะ	๒๒
๘	ร้านรับซื้อของเก่า	๓
๙	ร้านถ่ายเอกสาร	๑๘
๑๐	ร้านซ่อมเครื่องอุปกรณ์ไฟฟ้า อิเลคทรอนิกส์	๓๙
๑๑	ร้านถ่ายรูป	๑๒
๑๒	ร้านเสริมสวย	๑๖๘
๑๓	ร้านซัก อบ รีด	๒๖
๑๔	สถานบันเทิง	๒๗
๑๕	ร้านขายของชำ	๓๔๐
๑๖	อื่น ๆ	๒๘๒

	๒. สถานบริการสาธารณะ	
๑	ตลาดสด	
	- ตลาดสดเทศบาล	๓
	- ตลาดเอกชน	๑๑
๒	สถานศึกษา	
	- โรงเรียน	๒๖
	- วิทยาลัย	๔

ที่	รายการ	จำนวน/แห่ง
๓	วัด	๔๗
๔	สุสาน/ฌาปนสถาน	๔
๕	ศูนย์บริการสาธารณสุข	๓
๖	ศูนย์เด็กเล็ก	๑๗
๗	ศูนย์บริการสาธารณสุขมูลฐานชุมชน	๔๓

ที่มา: กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครลำปาง(ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม ๒๕๖๔)

๔.๓ อาชญากรรม

สถิติฐานความผิดคดีอาญา (คดี ๔ กลุ่ม) ของ สภ. เมืองลำปาง
เปรียบเทียบ ปี ๒๕๖๒ กับ ปี ๒๕๖๓

กลุ่มที่	ประเภทความผิด	ปี ๒๕๖๒		ปี ๒๕๖๓		เปรียบเทียบปรับแก้		จับ
		รับแจ้ง	จับ	รับแจ้ง	จับ	เพิ่ม/ลด	%	%
๑	คดีความผิดเกี่ยวกับชีวิต ร่างกาย และเพศ							
	๑.๑ ฆ่าผู้อื่น(คดีอุกฉกรรจ์)	-	-	๒	๒	๒	-	-
	๑.๒ ทำร้ายผู้อื่นถึงแก่ความตาย	๓	๓	๐	๐	-๓	๑๐๐	๑๐๐
	๑.๓ พยายามฆ่า	๕	๕	๒	๒	-๓	๖๐	๖๐
	๑.๔ ทำร้ายร่างกาย	๑๔	๑๒	๕	๓	-๙	๖๔.๒๘	๗๕
	๑.๕ ข่มขืนกระทำชำเรา	๑	๑	๖	๖	๕	๕๐๐	๕๐๐
	๑.๖อื่น ๆ	๓	๓	๗	๗	๔	๑๓๓.๓๓	๑๓๓.๓๓
	รวม	๒๖	๒๔	๒๒	๒๐	-๔	๑๕.๓๘	๑๖.๖๖

กลุ่มที่	ประเภทความผิด	ปี ๒๕๖๒		ปี ๒๕๖๓		เปรียบเทียบปรับแก้		จับ
		รับแจ้ง	จับ	รับแจ้ง	จับ	เพิ่ม/ลด	%	%
๒	คดีความผิดเกี่ยวกับทรัพย์							
	๒.๑ ปล้นทรัพย์ (คดีอุกฉกรรจ์)	-	-	-	-	-	-	-
	๒.๒ ชิงทรัพย์	๒	๒	-	-	-๒	๑๐๐	๑๐๐
	๒.๓ วิ่งราวทรัพย์	๓	๓	-	-	-๓	๑๐๐	๑๐๐
	๒.๔ ลักทรัพย์	๖๔	๖๓	๔๕	๓๙	-๑๙	๒๙.๖๙	๓๘.๐๙
	๒.๕ กรรโชกทรัพย์	-	-	๑	๑	๑	-	-
	๒.๖ นื้อโกง	๑๙	๑๗	๒๕	๑๑	๖	๓๑.๕๘	๓๕.๒๙
	๒.๗ ยักยอกทรัพย์	๒๐	๑๕	๑๐	๕	-๑๐	๕๐	๖๖.๖๖
	๒.๘ ทำให้เสียทรัพย์	๔	๔	๒	๑	-๒	๕๐	๗๕
	๒.๙ รับของโจร	๘	๘	๑	๑	-๗	๘๗.๕๐	๘๗.๕๐
	๒.๑๐ลักพาเรียกค่าไถ่	-	-	-	-	-	-	-
	๒.๑๑ วางเพลิง	-	-	-	-	-	-	-
	๒.๑๒ อื่น ๆ	๘	๘	๑๐	๙	๒	๒๕	๑๒.๕๐
	รวม	๑๒๘	๑๒๐	๙๔	๖๗	-๓๔	๒๖.๕๖	๔๔.๑๗
๓	ฐานความผิดพิเศษ							
	๓.๑ พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์	-	-	๓	๓	๓	-	-
	๓.๒ พ.ร.บ.คุ้มครองเด็ก	-	-	๑	๑	๑	-	-
	๓.๓ พ.ร.บ.ลิขสิทธิ์	๑๓	๑๓	๑	๑	-๑๒	๙๒.๓๑	๙๒.๓๑
	๓.๔ พ.ร.บ.สิทธิบัตร	-	-	-	-	-	-	-
	๓.๕ พ.ร.บ.เครื่องหมายการค้า	๖	๖	๘	๘	๒	๓๓.๓๓	๓๓.๓๓
	๓.๖ พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	๔	๒	-	-	-๔	๑๐๐	๑๐๐
	๓.๗ ความผิดเกี่ยวกับบัตรอิเล็กทรอนิกส์	๒	๒	-	-	-๒	๑๐๐	๑๐๐
	๓.๘ พ.ร.บ.ป่าไม้	-	-	-	-	-	-	-
	๓.๙ พ.ร.บ.ป่าสงวนแห่งชาติ	๒	๒	-	-	-๒	๑๐๐	๑๐๐
	๓.๑๐ พ.ร.บ.อุทยานแห่งชาติ	-	-	-	-	-	-	-
	๓.๑๑ พ.ร.บ.สงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า	-	-	๑	๑	๑	-	-
	๓.๑๒ พ.ร.บ.ส่งเสริมและรักษาคุณภาพ	-	-	-	-	-	-	-
	สิ่งแวดล้อมพ.ศ.๒๕๓๕	๓	๓	๑	๑	-๒	๖๖.๖๖	๖๖.๖๖
	๓.๑๓ พ.ร.บ.งาช้าง	-	-	-	-	-	-	-
	๓.๑๔ พ.ร.บ.การขุดดินและถมดิน	-	-	๗	๗	๗	-	-

กลุ่มที่	ประเภทความผิด	ปี ๒๕๖๒		ปี ๒๕๖๓		เปรียบเทียบปรับ		จับ
		รับแจ้ง	จับ	รับแจ้ง	จับ	เพิ่ม/ลด	%	
	๓.๑๕ พ.ร.บ.ศุลกากร ๓.๑๖ พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการ ฟอกเงินพ.ศ. ๒๕๔๒ ๓.๑๗ พ.ร.บ.ห้ามเรียกดอกเบี้ยเกินอัตรา							
	รวม	๓๑	๒๘	๒๗	๒๕	-๔	๑๒.๙๐	๑๐.๗๑
๔	คดีความผิดที่รัฐเป็นผู้เสียหาย	(ราย)	(คน)	(ราย)	(คน)			
	๔.๑ ยาเสพติด							
	๔.๑.๑ ผลิต	๓	๔	๔๘	๑๔	๔๕	๑๕๐๐	๒๕๐
	๔.๑.๒ นำเข้า	-	-	-	-	-	-	-
	๔.๑.๓ ส่งออก	-	-	-	-	-	-	-
	๔.๑.๔ จำหน่าย	๕๙	๖๙	๕๗	๖๑	-๒	๓.๓๙	๑๑.๕๙
	๔.๑.๕ ครอบครองเพื่อจำหน่าย	๑๔๐	๑๕๓	๑๒๘	๑๑๓	-๑๒	๘.๕๗	๒๖.๑๔
	๔.๑.๖ ครอบครอง	๙๑	๑๐๐	๔๖	๔๗	-๔๕	๔๙.๔๕	-๕๓
	๔.๑.๗ เสพยาเสพติด	๒๔๑	๒๔๑	๒๔๘	๒๔๐	๗	๒.๙๐	-๐.๔๑
	๔.๑.๘ อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-
	๔.๒ อาวุธปืนและวัตถุระเบิด							
	๔.๒.๑ อาวุธปืนสงคราม	-	-	-	-	-	-	-
	๔.๒.๒ อาวุธปืนธรรมดา(ไม่มีทะเบียน)	๑๘	๒๓	๒๖	๑๗	๘	๔๔.๔๔	-๒๖.๐๙
	๔.๒.๓ อาวุธปืนธรรมดา (มีทะเบียน)	๓	๖	๔	๕	๑	๓๓.๓๓	-๑๖.๖๖
	๔.๒.๔ วัตถุระเบิด	-	-	-	-	-	-	-
	๔.๒.๕ อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-
	๔.๓ การพนัน							
	๔.๓.๑ บ่อนการพนัน (เล่นการพนันตั้งแต่ ๒๐ คน ขึ้นไป)	-	-	๑๓	๑๓	๑๓	-	-
	๔.๓.๒ สลากกินรวบ	๑๘	๓๕	๒๐	๒๓	๒	๑๑.๑๑	-๓๔.๒๘
	๔.๓.๓ ทายผลฟุตบอลออนไลน์	-	-	๑	๑	๑	-	-
	๔.๓.๔ การพนันอื่นๆ							

กลุ่มที่	ประเภทความผิด	ปี ๒๕๖๒		ปี ๒๕๖๓		เปรียบเทียบปรับ		จับ
		รับแจ้ง	จับ	รับแจ้ง	จับ	เพิ่ม/ลด	%	
	๔.๔ ความผิดเกี่ยวกับวัตถุ สื่อบันเทิง	๑๔	๑๔	๘	๙	-๖	๔๒.๘๖	๓๕.๓๑
	ลามกอนาจาร	-	-	๗๒	๗๒	๗๒	-	-
	๔.๕ ความผิดเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คนเข้าเมือง	๑	๑	๑	๑	-	-	-
	๔.๖ ความผิดเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการค้าประเวณี	๖	๓	๕	๕	-๑	๑๖.๖๖	๖๖.๖๖
	๔.๗ ความผิดเกี่ยวกับสถานบริการ							
	๔.๘ ความผิดเกี่ยวกับการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	๑	-	๔	๔	๓	๓๐๐	-
	๔.๘.๑ พ.ร.บ.ควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ.๒๕๕๑	-	-	๓๙	๔๒	๓๙	-	-
	๔.๘.๒ พ.ร.บ.สุรา พ.ศ.๒๕๕๓							
	๔.๙ พ.ร.ก.การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๕๘							
	รวม	๕๙๕	๖๔๙	๗๒๕	๖๗๒	๑๓๐	๒๑.๘๕	๓.๕๔

(ข้อมูลจาก สภ. เมืองลำปาง วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๔)

๔.๔ ยาเสพติด

ปัญหาเสพติดถือเป็นปัญหาความมั่นคงปลอดภัยของมนุษยชาติ (Human security) และยาเสพติด เป็นตัวการที่สำคัญในการบ่อนทำลายกำลังทรัพยากรบุคคลของชาติ ความรุนแรงของสถานการณ์ยาเสพติดจะเป็นตัวแปรที่สำคัญ จึงทำให้มีการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดของรัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดเป็นวาระแห่งชาติ (National agenda)

สถานการณ์ปัจจุบันปรากฏว่า ยังมีการแพร่ระบาดของยาเสพติดในทุกพื้นที่ของประเทศไทย เป็นปัญหาที่เป็นภัยร้ายแรงในสังคมไทยมายาวนานโดยมีรูปแบบการแพร่กระจายที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งปรากฏว่าในกลุ่มเยาวชนเป็นกลุ่มที่มีโอกาสติดยาเสพติดมากกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากความอยากรู้อยากลอง รวมทั้งประชาชนทั่วไปในกลุ่มผู้ว่างงาน อาชีพรับจ้าง ฯลฯ อีกทั้งมีปัจจัยจากสภาพแวดล้อม สังคม หรือค่านิยมต่างๆ ที่เป็นแรงผลักดัน ประกอบกับสถานการณ์ราคายาเสพติดที่ลดลง ส่งผลให้หาซื้อยาเสพติดประเภทต่างๆ ได้ง่าย ก่อให้เกิดปัญหาทางสังคม ปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้เสพ รวมถึงผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจ และการพัฒนาประเทศ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เทศบาลนครลำปาง ได้มีการประเมินสภาพปัญหายาเสพติด ในระดับหมู่บ้าน/ชุมชน รอบที่ ๒ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๔๓ ชุมชน(ข้อมูล ณ ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔) ดังนี้

๑. ระดับชุมชนที่ไม่มีปัญหา จำนวน ๒๙ ชุมชน

๒. ระดับชุมชนมีปัญหาน้อย จำนวน ๑๒ ชุมชน

๓. ระดับชุมชนมีปัญหาปานกลาง จำนวน ๒ ชุมชน

มีจำนวน ผู้ค้า ๑ ราย, ผู้เสพ ๑ ราย และผู้เสพ/ผู้ค้า ๒ ราย ซึ่งเทศบาลนครลำปางมีแผนงานและโครงการส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดเทศบาลนครลำปางอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี

๔.๕ การสังคมสงเคราะห์

เทศบาลนครลำปางมีภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และแก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๕๖ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๑๖ (๑๐) คือ การสงเคราะห์และการช่วยเหลือประชาชนผู้ด้อยโอกาสกลุ่มต่าง ๆ ปัจจุบันเทศบาลนครลำปางได้ดำเนินการขอความร่วมมือจากชุมชนต่าง ๆ สสำรวจข้อมูลเด็ก เยาวชน คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้สูงอายุ ที่อาศัยอยู่ในครอบครัวผู้มีรายได้น้อยหรือครองชีพด้วยความยากลำบาก หรือถูกทอดทิ้งให้อาศัยอยู่เพียงลำพัง ซึ่งกลุ่มบุคคลดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับการสงเคราะห์ การช่วยเหลือพัฒนาคุณภาพชีวิต และเพื่อพัฒนาศักยภาพไม่ให้เป็นปัญหาสังคม ทั้งนี้ รูปแบบการให้การสงเคราะห์ที่เทศบาลนครลำปางดำเนินการจะเป็นการช่วยเหลือเป็นเงิน วัสดุสิ่งของ เครื่องอุปโภคบริโภค โดยให้ถือปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐ และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๑ มีสถิติการดำเนินการให้การช่วยเหลือประชาชนดังนี้

ปี พ.ศ.	จำนวนประชาชนผู้ประสบปัญหาเดือนร้อน ได้รับการช่วยเหลือ	หมายเหตุ
๒๕๖๒	๕๙	
๒๕๖๓	๒๗๔	
๒๕๖๔	๑๕๐	

แหล่งที่มา : กองสวัสดิการสังคม เทศบาลนครลำปาง

๕. ระบบบริการพื้นฐาน

๕.๑ การคมนาคมขนส่ง

ทางรถยนต์

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

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

ทางรถไฟ

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

ทางอากาศ

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

๕.๒ การไฟฟ้า

ปัจจุบันในเขตเทศบาลนครลำปางมีไฟฟ้าใช้ทั่วครัวเรือน ไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) ครอบคลุมทุกพื้นที่ จำนวน ๙,๐๙๖ จุด (ข้อมูลจากสำนักงานการช่างเทศบาลนครลำปาง ณ เดือน กันยายน ๒๕๖๔)

๕.๓ การประปา

ประชาชนในเขตเทศบาลนครลำปางยังใช้น้ำประปาไม่ครบทุกหลังคาเรือน โดยการประปาส่วนภูมิภาค สาขาลำปาง มีกำลังการผลิตน้ำประปา ๔๒,๐๐๐ ลบ.ม./วัน แหล่งน้ำดิบที่ใช้ในการผลิต คือ น้ำที่ส่งตรงมาจากเขื่อนกิ่วลม แล้วนำมาพักในอ่างพักน้ำคลองชลประทานแม่วัง ผึ่งซ่ายและบ่อน้ำดิบสำรองอีก ๑ บ่อ และทำการตรวจคุณภาพน้ำเป็นประจำทุกเดือน

๕.๔ โทรศัพท์

การติดต่อสื่อสาร/โทรคมนาคมในเขตเทศบาลนครลำปางมีการให้บริการครบทุกช่องทางโดยมีผู้ให้บริการหลายราย เช่นบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน), AIS, True, Dtac, และ 3BB มีสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทยจังหวัดลำปาง, สถานีวิทยุ อ.ส.ม.ท. วิทยุกระจายเสียงชุมชน, เสียงตามสายชุมชนส่วนการให้บริการ WIFI สาธารณะ ยังไม่มีบริการ

๕.๕ ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

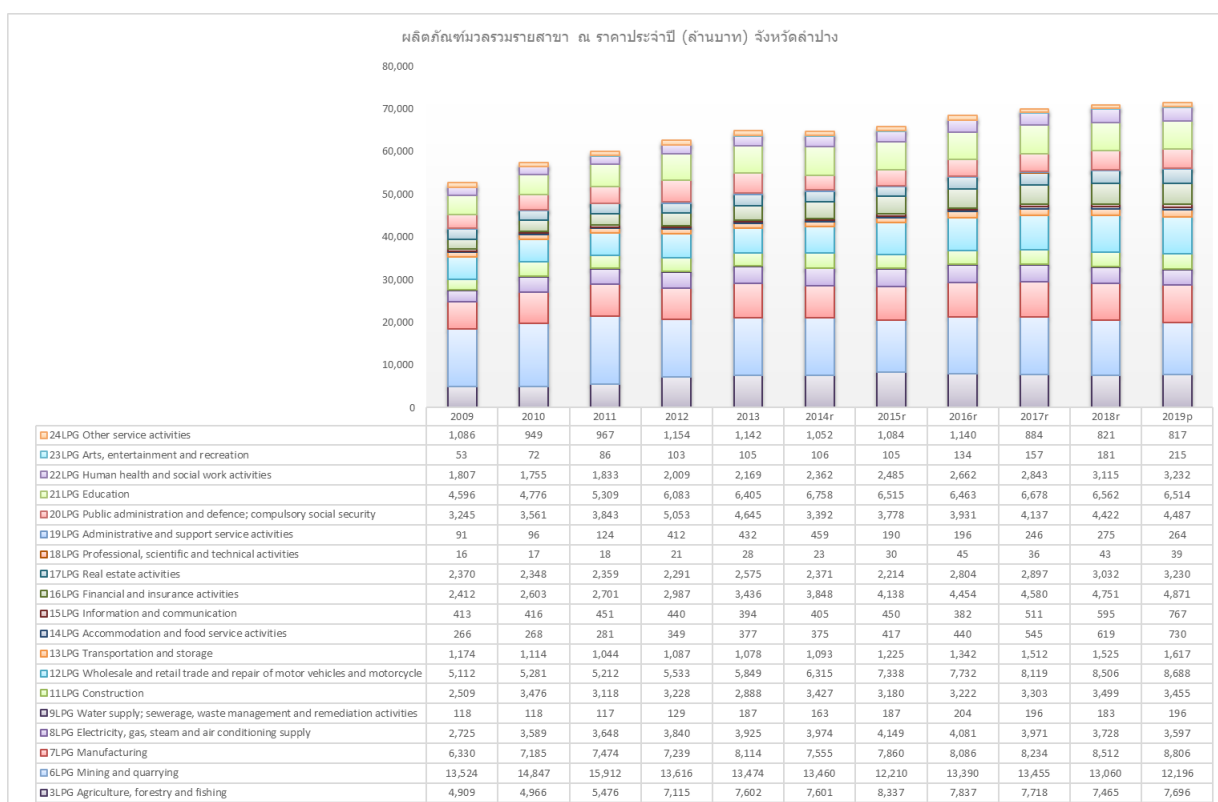
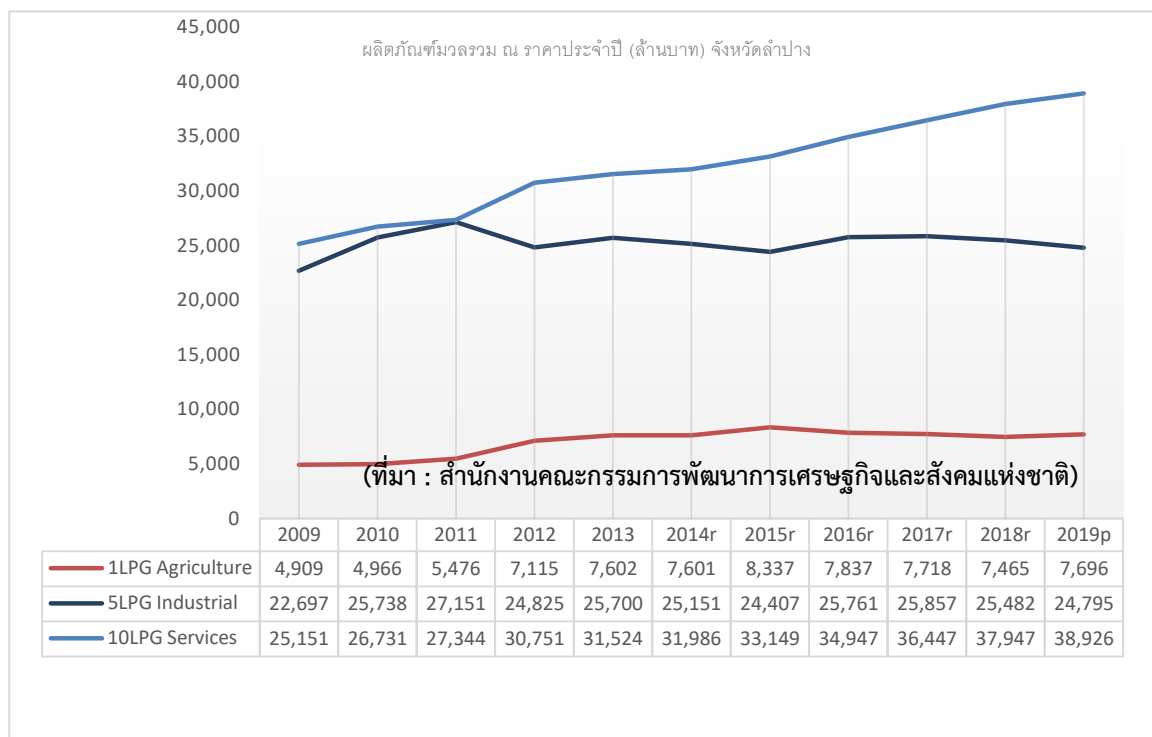
ระบบโลจิสติกส์ หรือการขนส่งมีการขยายตัว ในเขตเทศบาลนครลำปางมีผู้ให้บริการจำนวนมากเช่น Flash, J&T, Best, Kerry, DHL, SCG, Shopee, LAZADA, นินจา, นิ้มซี่เล็ง และไปรษณีย์

๖. ระบบเศรษฐกิจ

ในการวิเคราะห์ระบบเศรษฐกิจของเทศบาลนครลำปางใช้ฐานข้อมูลภาพรวมของจังหวัด ในการวิเคราะห์แนวโน้มทิศทางการพัฒนาด้านเศรษฐกิจเพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางการพัฒนาของเทศบาลที่เชื่อมโยงในภาพรวมของจังหวัด จากการวิเคราะห์ระบบเศรษฐกิจพบว่า จังหวัดลำปางมีอัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง ผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดปี ๒๕๖๐ มูลค่า ๗๐,๐๒๓ ล้านบาท ในปี ๒๕๖๒ เพิ่มขึ้นเป็น ๗๑,๔๑๗ ล้านบาท

สาขา	มูลค่าเพิ่ม (VA) ล้านบาท					growth (%)		
	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒
Gross provincial product (GPP)	๖๕,๘๙๒	๖๘,๕๕๕	๗๐,๐๒๓	๗๐,๘๙๔	๗๑,๔๑๗	๒.๒	๑.๒	๐.๗
GPP Per capita (Baht)	๙๐,๔๒๔	๙๔,๗๗๙	๙๗,๒๙๑	๙๙,๒๓๐	๑๐๐,๗๑๑	๒.๗	๒.๐	๑.๕

เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดในสาขาการผลิตจะพบว่ามูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรมมีแนวโน้มลดลง มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคเกษตรขาดเสถียรภาพมีทั้งเพิ่มเพิ่มขึ้นและลดลงในภาพรวมถือขยายตัวในอัตราที่ต่ำ มีเพียงมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมของภาคบริการเท่านั้นที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น



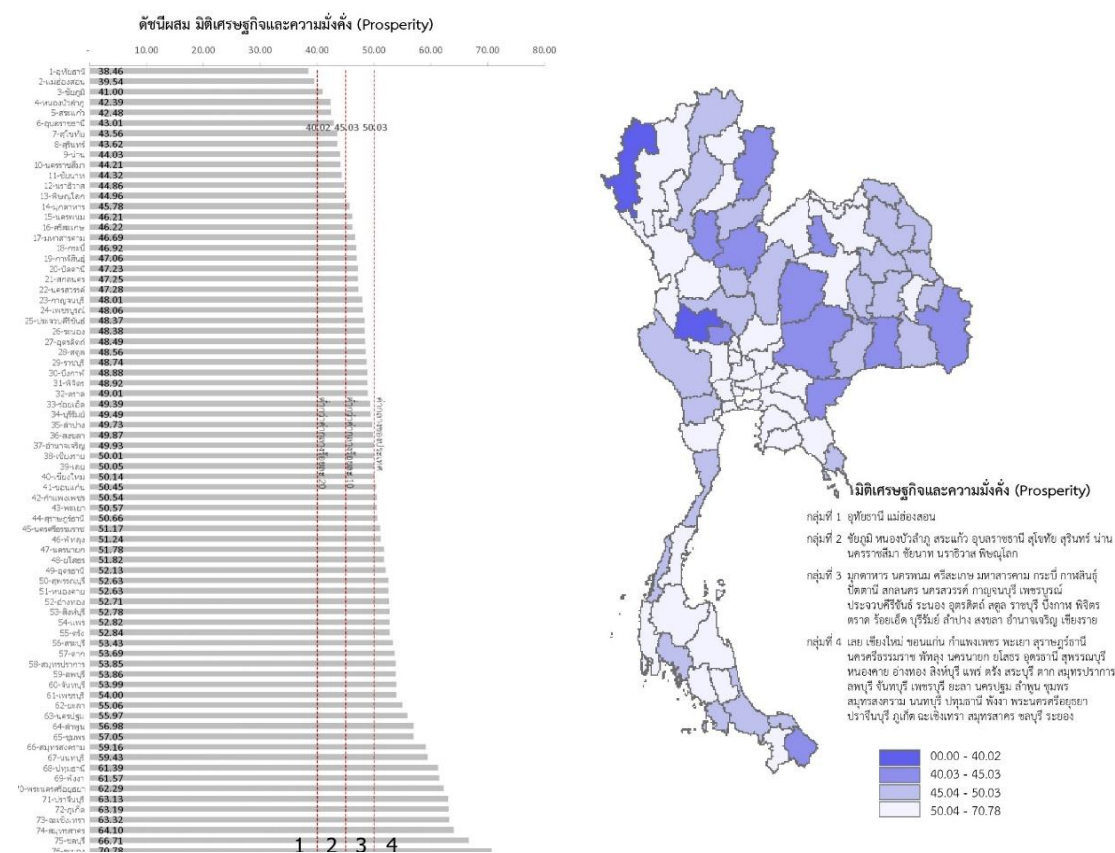
เมื่อเปรียบเทียบกับระดับประเทศ พบว่าตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจในภาพรวมส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับค่าเฉลี่ยของระดับประเทศ โดยเฉพาะอัตราการขยายตัวต่อปีของการลงทุนภาครัฐอยู่ในอันดับที่ ๗๑ ของประเทศ และอัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมอยู่ในอันดับที่ ๕๙ ของประเทศ รวมทั้งผลิตภาพแรงงานเฉลี่ยอยู่ในระดับ ๔๙ ของประเทศ มีเพียงตัวชี้วัดเดียวที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับประเทศคือรายได้ของจังหวัด (ไม่รวมเงินอุดหนุน) ต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด แบบปริมาณลูกโซ่

อันดับ	1	76	ตัวชี้วัดด้านเศรษฐกิจภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	จังหวัดลำปาง		
					ค่าสถิติ	หน่วย	อันดับ
			(2561) อัตราขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมฯ แบบปริมาณลูกโซ่	3.6	1.5	ร้อยละ	59
			(2561) มูลค่าผลิตภัณฑ์ฯ เฉลี่ยต่อหัว (Per Capita)	182,388	100,709	บาท	44
			(2561) ผลิตภาพแรงงานเฉลี่ย	210,159	104,961	บาท/คน/ปี	49
			(2562) อัตราเงินเฟ้อทั่วไป	0.8	0.5	ร้อยละ	25
			(2563) อัตราการขยายตัวต่อปีของการลงทุนภาครัฐ	-2.5	-30.7	ร้อยละ	71
			(2563) อัตราการขยายตัวต่อปีของมูลค่าทุนจดทะเบียนธุรกิจนิติบุคคลที่คงอยู่	4.2	3.8	ร้อยละ	39
			(2561) รายได้ของจังหวัด (ไม่รวมเงินอุดหนุน) ต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด แบบปริมาณลูกโซ่	4.4	8.7	ร้อยละ	27

na : ไม่มีข้อมูลตัวชี้วัด

- : ไม่มีการจัดอันดับของตัวชี้วัด

เมื่อพิจารณาเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ในมิติที่ ๓ เศรษฐกิจและความมั่งคั่ง (Prosperity) ที่วัดความเป็นอยู่ที่ดีและสอดคล้องกับธรรมชาติของประชาชนพบว่า จังหวัดลำปางจัดอยู่ในกลุ่มที่ ๓ มีค่าดัชนีผสมสูงกว่าระดับประเทศและเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพและพร้อมที่จะพัฒนา แต่มีค่าดัชนีบางตัวที่มีค่าร้อยละต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศที่ต้องต้องเร่งพัฒนา คือ อัตราการเปลี่ยนแปลงของรายได้เฉลี่ย อัตราการเปลี่ยนแปลงของผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัด และอัตราส่วนหนี้เฉลี่ยต่อรายได้เฉลี่ยของครัวเรือนของครัวเรือนในจังหวัด



ตัวชี้วัด	ค่ากลางประเทศ					ลำปาง				
	2558	2559	2560	2561	2562	2558	2559	2560	2561	2562
ด้านการพัฒนาคน (People)										
PP_01 ร้อยละของประชากรที่อยู่ใต้เส้นความยากจน (ร้อยละ)* *****	7.49	9.22	8.32	11.38	6.14	9.88	13.09	8.64	18.11	5.29
PP_02 ร้อยละของทารกแรกเกิดที่มีน้ำหนักต่ำกว่าเกณฑ์ (ร้อยละทารกเกิดมีชีพ)* **	9.49	9.85	9.95	10.19	10.47	9.83	10.58	10.04	10.36	10.47
PP_03 ร้อยละของประชากรที่จบปริญญาตรีเป็นปวช. (ร้อยละ)* ****	10.60	10.88	10.63	11.21	11.23	12.38	12.43	12.16	12.89	12.78
PP_04 อัตราส่วนประชากรต่อแพทย์ (คน/แพทย์)*	2,832	2,991	2,676	2,549	2,274	1,967	2,000	1,822	1,694	1,647
PP_05 อัตราการเข้าเรียนในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายและอาชีวศึกษา (ร้อยละ)	72.87	75.06	74.47	76.51	73.70	95.46	95.62	93.25	90.55	90.13
PP_06 จำนวนปีการศึกษาเฉลี่ยประชากรไทยอายุ 15-59 ปี (ปี)	8.66	8.85	8.93	9.07	9.15	8.67	9.00	9.54	9.46	9.26
PP_07 ค่าเฉลี่ยคะแนน o-net มัธยมศึกษาตอนปลาย (คะแนน)	33.67	33.31	31.89	33.60	35.29	35.98	36.53	35.26	36.65	37.44

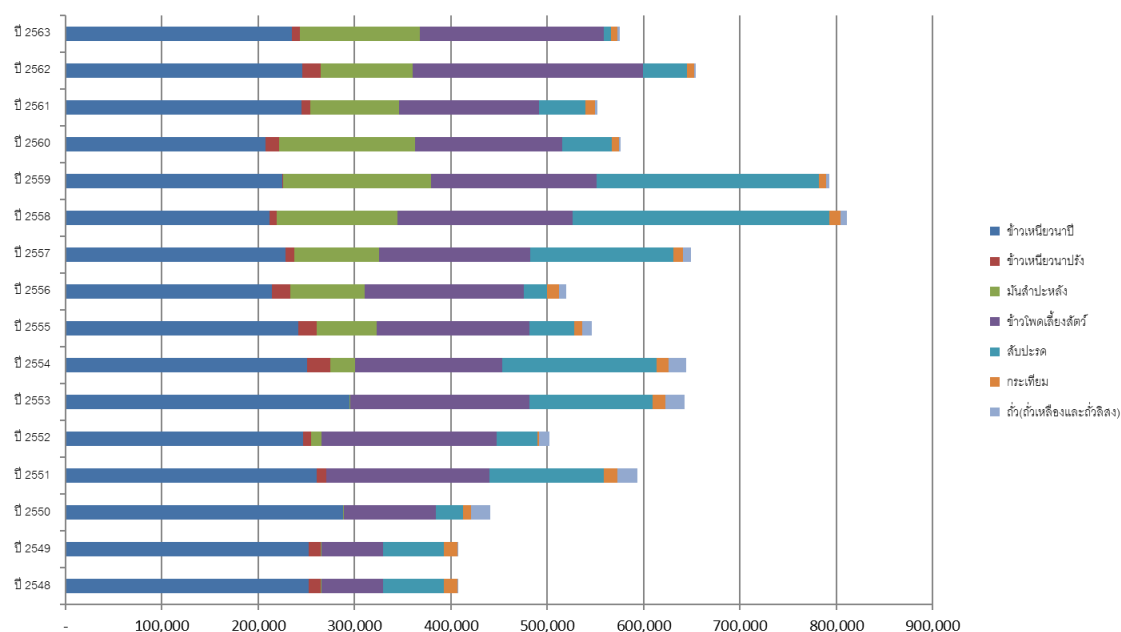
๖.๑ ภาคเกษตร

ภาคเกษตรของจังหวัดลำปางมีอัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมในระดับต่ำเมื่อพิจารณาดัชนีวัดด้านเกษตรโดยภาพรวมพบว่า สัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคเกษตรต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมด อัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคเกษตร ต่ำกว่าระดับค่าเฉลี่ยของประเทศ และตัวชี้วัดส่วนใหญ่จะมีค่าต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศ มีเพียง ๓ ตัวชี้วัดเท่านั้นที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยของประเทศ คือ อัตราเพิ่มเฉลี่ยของผลผลิตสินค้าเกษตรสำคัญเฉลี่ยต่อไร่พื้นที่ชลประทาน สัดส่วนหมู่บ้านมีน้ำใช้เพื่อการเกษตรเพียงพอตลอดปี

อันดับ	1	76	ตัวชี้วัดด้านเกษตร	ค่าเฉลี่ย	จังหวัดลำปาง		อันดับ
					ค่าสถิติ	หน่วย	
			(2561)สัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคเกษตรต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมด แบบปริมาณลูกโซ่	9.8	7.2	ร้อยละ	64
			(2561)อัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคเกษตร แบบปริมาณลูกโซ่	5.5	1.7	ร้อยละ	61
			(2562)สัดส่วนการใช้จ่ายนโยบายที่ดินเพื่อภาคเกษตร	46.20	11.49	ร้อยละ	75
			(2562)อัตราเพิ่มเฉลี่ยของผลผลิตสินค้าเกษตรสำคัญเฉลี่ยต่อไร่ (ประมง)	-2.28	-20.89	ร้อยละ	65
			(2563)ผลผลิตสินค้าเกษตรสำคัญเฉลี่ยต่อไร่ (พืช)	1,757	971	กก.ต่อไร่	61
			(2562)ผลผลิตสินค้าเกษตรสำคัญเฉลี่ยต่อไร่ (ประมง)	773	390	กก.ต่อไร่	59
			(2563)อัตราเพิ่มเฉลี่ยของผลผลิตสินค้าเกษตรสำคัญเฉลี่ยต่อไร่ (พืช)	-23.87	-4.19	ร้อยละ	11
			(2562)ปริมาณพืชพลังงาน	583.77	198.05	พันตันเทียบเท่าน้ำมันดิบ	57
			(2563)จำนวนฟาร์มที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฟาร์ม GAP	362	66	ฟาร์ม	60
			(2563)จน.โรงงาน/สปก.ผลผลิตสินค้าเกษตรและอาหารที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GMP/HACCP	9	6	แห่ง	26
			(2561)อัตราเพิ่มของแรงงานเกษตรในพื้นที่	4.38	-2.12	ร้อยละ	53
			(2561)พื้นที่ชลประทาน	441,170	641,277	ไร่	19
			(2563)ปริมาณน้ำต้นทุนต่อความต้องการใช้น้ำ	136	59	ล้าน ลบ.ม.	27
			(2562)สัดส่วนหมู่บ้านมีน้ำใช้เพื่อการเกษตรเพียงพอตลอดปี	52.73	55.44	ร้อยละ	39
			(2561)รายได้เงินสดสุทธิทางการเกษตรเฉลี่ยต่อครัวเรือน	81,776	18,013	บาทต่อครัวเรือน	69
			(2561)สัดส่วนหนี้สินต่อรายได้เงินสดสุทธิทางการเกษตร	1.59	4.63	เท่า	62
			(2561)สัดส่วนหนี้เสียต่อปริมาณเงินให้กู้ยืมเพื่อการเกษตร	4.23	10.42	ร้อยละ	69

กส. :ไม่มีข้อมูลตัวชี้วัด

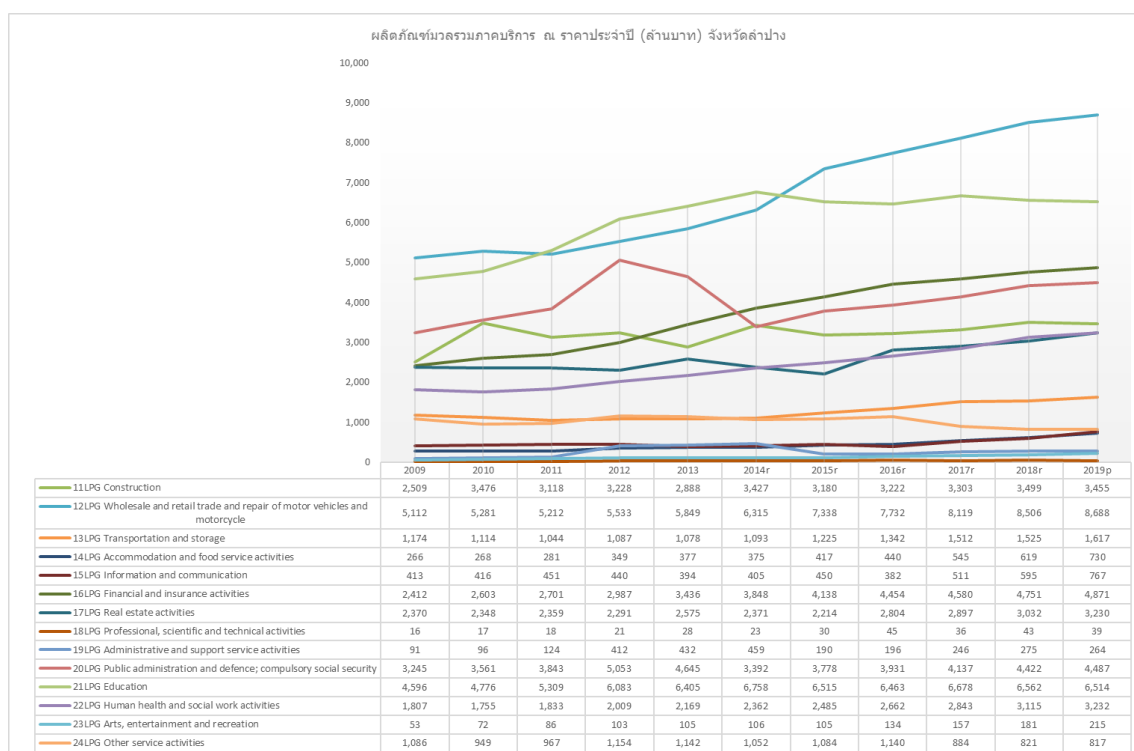
- :ไม่มีการจัดอันดับของตัวชี้วัด



เมื่อพิจารณาปริมาณการผลิตภาคเกษตร พบว่า ปริมาณการผลิตภาคเกษตรจังหวัดลำปาง ๑๐ ปีที่ผ่านมา มีโครงสร้างการผลิตภาคเกษตรที่เปลี่ยนแปลง เป็นการผลิตเกษตรเชิงเดี่ยว มีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งเป็นประเด็นที่จะต้องนำมาวิเคราะห์เพื่อเพิ่มแนวทางการบริหารจัดการ

๖.๒ ภาคบริการ การค้า การลงทุน

ภาคบริการเป็นสาขาการผลิตของจังหวัดลำปางที่มีอัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมเพิ่มขึ้น มีมูลค่าของผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคบริการ ในปี ๒๕๖๒ เท่ากับ ๓๙,๙๒๖ ล้านบาท มีสัดส่วนถึงร้อยละ ๕๔ ของมูลค่าของผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมดของจังหวัด และสาขาที่มีสัดส่วนสูงสุด ๓ อันดับแรกคือ การก่อสร้าง การขายส่ง การขายปลีก การซ่อมยานยนต์และจักรยานยนต์ การขนส่งและสถานที่เก็บสินค้า



เมื่อวิเคราะห์ ตัวชี้วัดด้านบริการของจังหวัดลำปาง พบว่ารายได้จากการท่องเที่ยว สัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมด้านการท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมด อัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคบริการ (นอกเหนือจากบริการภาครัฐ) ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าระดับประเทศ มีเพียง ๒ ตัวชี้วัดที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าระดับประเทศคือ สัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมสาขาตัวกลางทางการเงินต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมด อัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคบริการ (นอกเหนือจากบริการภาครัฐ)

อันดับ			ตัวชี้วัดด้านท่องเที่ยว และบริการ	ค่าเฉลี่ย	จังหวัดลำปาง		
1		76			ค่าสถิติ	หน่วย	อันดับ
			(2562)รายได้จากการท่องเที่ยว	21,843	4,352	ล้านบาท	43
			(2561)สัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมด้านการท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมด แบบปรับฤดูกาล	4.36	0.98	ร้อยละ	39
			(2561)สัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมสาขาตัวกลางทางการเงินต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมด แบบปรับฤดูกาล	4.48	7.23	ร้อยละ	35
			(2561)สัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคบริการ (นอกเหนือจากบริการภาครัฐ) ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมด แบบปรับฤดูกาล	47.57	56.52	ร้อยละ	38
			(2561)อัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคบริการ (นอกเหนือจากบริการภาครัฐ) แบบปรับฤดูกาล	4.08	2.58	ร้อยละ	49

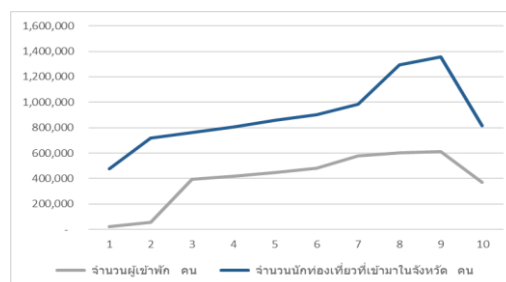
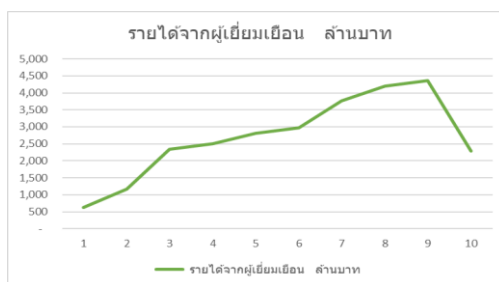
กส : ไม่มีข้อมูลตัวชี้วัด
- : ไม่มีการจัดอันดับของตัวชี้วัด

ในปี ๒๕๖๓-๒๕๖๔ ธุรกิจบริการในเขตเทศบาลนครลำปางได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด๒๐๑๙ จึงเกิดภาวะซบเซากิจการร้านอาหาร สถานบันเทิง ร้านเสริมสวย ฯลฯ ปิดตัวลงหลายแห่ง แต่ธุรกิจบริการขนส่งสินค้า ส่งอาหารเติบโตขึ้น เนื่องจากการใช้ชีวิตประจำวันของคนต้องเปลี่ยนไป จากมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด๑๙ ซึ่งผลกระทบดังกล่าวส่งผลต่อการพัฒนาในทุกมิติของชุมชนที่จะต้องอาศัยกลยุทธ์ในการพัฒนาที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

๖.๓ ด้านการท่องเที่ยว

ด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดลำปางถึงแม้จะมีสัดส่วนของรายได้ที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของระดับประเทศ แต่ถ้าพิจารณาในภาพรวมของจังหวัดลำปางจะพบว่าช่วง ๑๐ ปีการท่องเที่ยวของจังหวัดลำปางมีอัตราการขยายตัวค่อนข้างสูงและมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเมื่อเทียบกับอัตราการขยายตัวของสาขาการผลิตอื่นๆ

รายการ	หน่วย	2554	2555	2556	2557	2558	2559	2560	2561	2562	2563
SI											
จำนวนผู้เข้าพัก	คน	22,402	55,958	394,883	417,407	449,323	481,908	576,727	604,758	614,450	371,068
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าภาคบริการ	ล้าน kwh	9	9	10	10	10	10	10	10	10	9
ภาษีมูลค่าเพิ่มหมวดโรงแรมและภัตตาคาร	ล้านบาท	7	8	8	8	9	10	11	12	14	10
รายได้จากผู้เยี่ยมเยือน	ล้านบาท	627	1,163	2,345	2,505	2,805	2,969	3,774	4,203	4,366	2,292
จำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในจังหวัด	คน	478,222	719,823	761,823	804,161	859,083	904,653	984,037	1,291,730	1,358,846	816,486
ยอดขายสินค้าของห้างสรรพสินค้าในจังหวัด	ล้านบาท	3,298	4,610	4,814	4,747	4,958	4,841	4,743	4,603	4,664	3,958
พื้นที่ให้อนุญาตก่อสร้างด้านที่อยู่อาศัย	ตรม.	138,566	146,734	199,356	275,182	262,480	299,123	252,744	279,273	320,069	345,117
สิ้นเชื่รวม	ล้านบาท	549,009	633,706	698,592	649,027	701,773	723,176	722,404	751,417	861,290	849,553



เทศบาลนครลำปางมีศักยภาพทางด้านศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น วิถีชีวิตชาวล้านนา และความสวยงามของอาคารบ้านเรือน ในขณะที่ชาวลำปางยังคงยึดอาชีพขับรถม้าให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เทศบาลนครลำปางจึงนำศักยภาพเหล่านี้มาเป็นจุดส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งสถานีจอดรถม้า มีจำนวน ๕ แห่ง ได้แก่

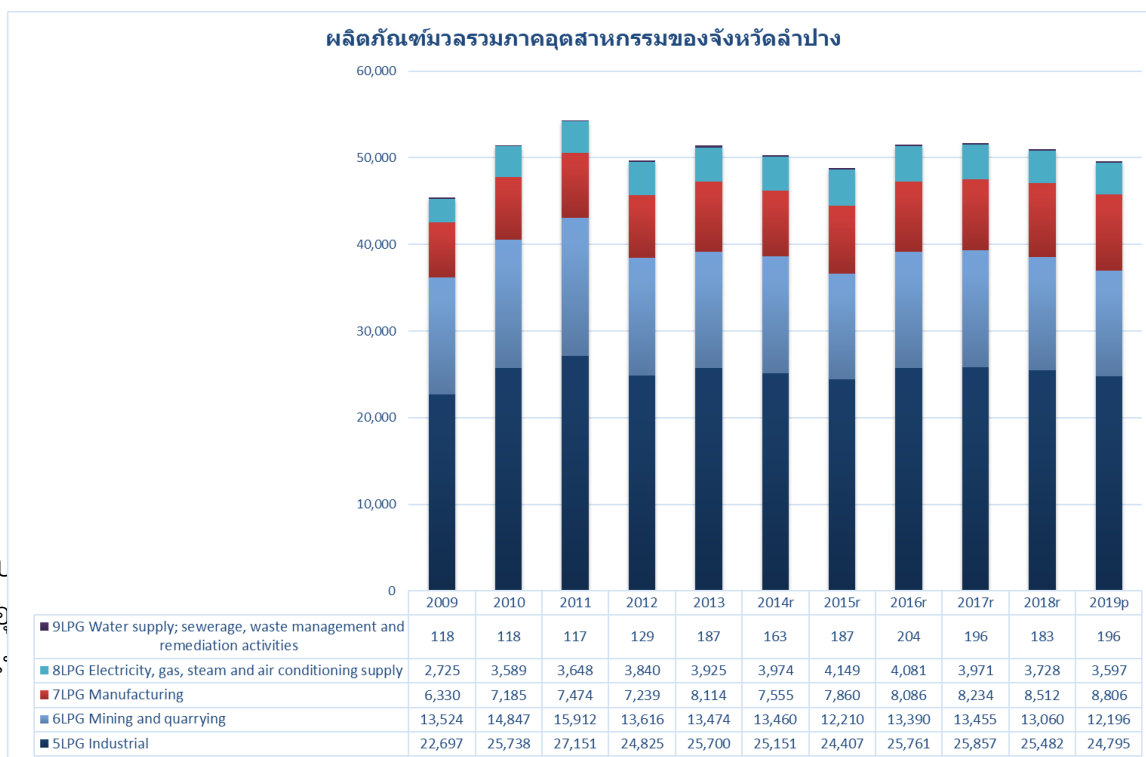
๑. ข้างพิพิธภัณฑสถานเมืองลำปาง “มิวเซียมลำปาง”
๒. หน้าโรงแรมลำปางเวียงทอง
๓. หน้าตลาดอัศวิน
๔. หน้าโรงเรียนเทศบาล ๔
๕. บริเวณสุสานไตรลักษณ์ (หลวงพ่อกษมเขมโก)

สถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของเมืองลำปางที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ แยกตามตำบลที่ตั้งมีดังต่อไปนี้

ย่านตำบลเวียงเหนือ	ย่านตำบลหัวเวียง
๑. สำนักปฏิบัติธรรมหลวงพ่อกษม เขมโก ๒. วัดพระแก้วดอนเต้าสุชาดาราม ๓. วัดปงสนุก ๔. วัดประตูปอง ๕. กู่เจ้ายาสุตา (ซุ้มประตูโขงวัดกาแก้วร้าง) ๖. บ้านหลุยส์ ที เลียวโนเวนส์ ๗. บ้าน ๑๐๐ ปี(พิพิธภัณฑ์ป่าไม้เขตลำปาง) ๘. บ้านเสานัก ๙. กำแพงเมืองเก่า ๑๐. ถนนสายวัฒนธรรม (ถนนคนเดิน)	๑. ศาลหลักเมืองลำปาง และมณฑปพระพุทธนิรโรคันตรายชัยวัฒน์จตุรทิศ (หลวงพ่อดำ) ๒. พิพิธภัณฑ์เมืองลำปาง (มิวเซียมลำปาง) ๓. วัดป่าฝาง ๔. หออะม็อก ๕. สะพานรัษฎาภิเศก ๖. ถนนคนเดินกาดกองต้า
ย่านตำบลสวนดอก	ย่านตำบลพระบาท
๑. วัดศรีชุม ๒. วัดไชยมงคล (วัดจองคา)	๑. อนุสาวรีย์เจ้าพ่อทิพย์ช้าง ๒. พิพิธภัณฑ์เซรามิกธนบดี
ย่านตำบลสบตุ๋ย	ย่านตำบลพิชัย
๑. วัดศรีรองเมือง ๒. สถานีรถไฟนครลำปาง ๓. สะพานดำ ๔. ถนนจักรยานเก่า ๕. ตลาดเก้าจาว ๖. อาคารสถาปัตยกรรมจีน-ตะวันตก บนถนนประสานไมตรี	๑. บ้านป่องนก

๖.๔ อุตสาหกรรมและหัตถอุตสาหกรรม

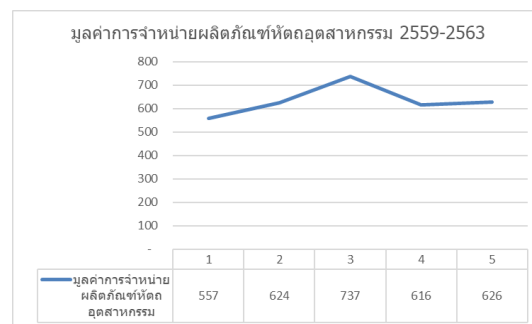
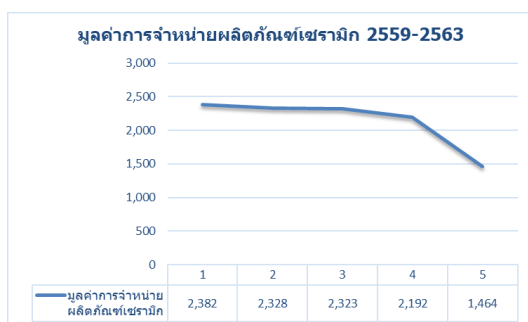
ภาคอุตสาหกรรมของจังหวัดมีอัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมมีแนวโน้มลดลง มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรมปี ๒๕๖๒ เท่ากับ ๒๔,๗๙๕ ล้านบาท ลดลงจากปี ๒๕๖๑ ที่มีมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรม เท่ากับ ๒๕,๔๘๒ ล้านบาท และสัดส่วนของผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรมต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัดก็มีสัดส่วนลดลง ในปี ๒๕๖๒ ภาคอุตสาหกรรมมีสัดส่วนที่ร้อยละ ๓๕ ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของจังหวัด สาขการผลิตที่มีสัดส่วนสูงสุดคือ การทำเหมืองแร่และเหมืองหิน รองลงมาเป็นการผลิตอุตสาหกรรม ไฟฟ้า ก๊าซ และระบบปรับอากาศ การประปาและการจัดการของเสีย ตามลำดับ



อันดับ	ตัวชี้วัดด้านอุตสาหกรรม	ค่าเฉลี่ย	จังหวัดลำปาง		อันดับ
			ค่าสถิติ	หน่วย	
1	76				
	(2561)สัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรมต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมด แบบปริมาณลูกโซ่	44.05	36.73	ร้อยละ	17
	(2561)อัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมภาคอุตสาหกรรม แบบปริมาณลูกโซ่	2.53	-0.20	ร้อยละ	47
	(2561)สัดส่วนมูลค่าสินค้าอุตสาหกรรมเกษตรต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมด แบบปริมาณลูกโซ่	0.14	6.48	ร้อยละ	59
	(2562)ปริมาณการใช้น้ำมันดีเซล	252,372.28	242,049.73	พันลิตร	55
	(2562)ปริมาณการใช้พลังงานทดแทน	177.04	53.50	พันตันเทียบเท่าน้ำมันดิบ	45
	(2562)สัดส่วนการใช้พลังงานทดแทนต่อปริมาณการใช้พลังงานขั้นสุดท้าย	24.59	14.22	ร้อยละ	45
	(2561)สัดส่วนการใช้พลังงานขั้นสุดท้ายต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมฯ แบบปริมาณลูกโซ่	7.99	9.47	toe/ล้านบาท	49
	(2561)สัดส่วนการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมฯ แบบปริมาณลูกโซ่	24.53	38.47	Ton Co2eq/ล้านบาท	72
	(2562)อัตราการเปลี่ยนแปลงของปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก	1.41	-11.36	ร้อยละ	2

กส :ไม่มีข้อมูลตัวชี้วัด
 - :ไม่มีการจัดอันดับของตัวชี้วัด

รายการ	2559	2560	2561	2562	2563
IPI					
ปริมาณลิกไนต์	16,860	16,241	14,418	14,029	13,405
ปริมาณหินอุตสาหกรรม (หินปูน - ก่อสร้าง)	1,750	1,910	1,942	1,902	1,541
ปริมาณดินขาว	339	199	250	272	302
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าภาคอุตสาหกรรม	607,681,855	607,285,161	604,949,892	625,964,057	625,883,438
ภาษีมูลค่าเพิ่มหมวดอุตสาหกรรม	181	132	164	181	141
ปริมาณการผลิตกระแสไฟฟ้า(กฟผ.)	19,086	18,875	17,494	16,731	18,278
มูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เซรามิก	2,382	2,328	2,323	2,192	1,464
อัตราการเปลี่ยนแปลง	- 2.31	- 2.69	- 0.23	- 6.95	- 32.27
มูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หัตถอุตสาหกรรม	557	624	737	616	626
อัตราการเปลี่ยนแปลง	0.12	0.18	0.16	0.02	0.22



เมื่อพิจารณาอุตสาหกรรมเด่นของจังหวัดลำปางคือเซรามิก พบว่า มูลค่าการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สินค้าเซรามิกของจังหวัดลำปางในช่วงระยะ ๕ ปีที่ผ่านมา (พ.ศ.๒๕๕๙- ๒๕๖๓) มีการเปลี่ยนแปลงลดลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นผลมาจากปัญหาภาวะทางเศรษฐกิจทำให้ผู้ประกอบการรายใหญ่ปิดตัวลง และทำเป็นกิจการขนาดเล็กรายย่อย รวมทั้ง ความนิยมใช้ภาชนะจากเซรามิกใน กลุ่มประชาชน ยังมีจำนวนไม่มาก หรือมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นแต่อย่างใด

ส่วนหัตถอุตสาหกรรมมีแนวโน้มในการขยายตัวเพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับระดับประเทศพบว่าในปี ๒๕๖๓ จังหวัดลำปางมีอัตราเพิ่มของรายได้จากการจำหน่ายสินค้า OTOP ถึงร้อยละ ๑๙.๘ อยู่อันดับที่ ๒ ของประเทศ และมีจำนวนวิสาหกิจชุมชนและเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนที่ได้รับอนุมัติการจดทะเบียนถึง ๑,๘๑๖ แห่ง อยู่ในอันดับที่ ๑๕ ของประเทศ

อันดับ	ตัวชี้วัดด้านการค้า และธุรกิจขนาดย่อม	ค่าเฉลี่ย	จังหวัดลำปาง		
1	76		ค่าสถิติ	หน่วย	อันดับ
	(2561)กำไรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมต่อมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมด แบบปริมาณลูกโซ่	19.57	15.67	ร้อยละ	39
	(2563)อัตราเพิ่มของรายได้จากการจำหน่ายสินค้า OTOP	8.50	19.80	ร้อยละ	2
	(2562)จำนวนวิสาหกิจชุมชนและเครือข่ายวิสาหกิจชุมชนที่ได้รับอนุมัติการจดทะเบียน	1,141	1,816	แห่ง	15
	(2561)สัดส่วนมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมสาขาการขนส่ง สถานที่เก็บสินค้า และการคมนาคม ต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งหมด แบบปริมาณลูกโซ่	6.09	2.22	ร้อยละ	53

na : ไม่มีข้อมูลตัวชี้วัด

- : ไม่มีการจัดอันดับของตัวชี้วัด

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

๖.๕ การพาณิชย์ และกลุ่มอาชีพ

เทศบาลนครลำปางได้จัดโซนเมือง ออกเป็น ๓ โซน เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาเมืองที่มีความชัดเจน ประกอบด้วย

๑. ย่านเมืองเก่า คือพื้นที่ในตำบลเวียงเหนือ ซึ่งบริเวณนี้มีอาคาร บ้านเรือนวัฒนธรรม ท้องถิ่น และวิถีชีวิตของคนในพื้นที่ ยังเป็นแบบดั้งเดิม พื้นที่เหมาะแก่การส่งเสริมการท่องเที่ยว ประชาชนในพื้นที่จึงเปิดร้านค้าร้านอาหาร หรือที่พักแบบ Home Stay ไว้บริการนักท่องเที่ยว

๒. ย่านเศรษฐกิจเก่า คือ พื้นที่ในตำบลหัวเวียง ตำบลสบตุ๋ย ตำบลสวนดอก มีการค้าขายโดยคนพื้นถิ่นเชื้อสายจีน ร้านค้ามีขนาดเล็ก เนื่องจากมีพื้นที่จำกัด ซึ่งไม่สามารถขยายพื้นที่หรือปลูกสิ่งก่อสร้างขนาดใหญ่ได้ไม่มากนัก แต่เนื่องจากย่านนี้มีแหล่งท่องเที่ยวสำคัญของเทศบาลนครลำปางตั้งอยู่ คือ กาดกองต้า และสะพานรัษฎาภิเศก ซึ่งเชื่อมต่อกับแหล่งท่องเที่ยวย่านเมืองเก่า เจ้าของบ้าน/ร้านค้าจึงมีการปรับปรุงอาคารบ้านเรือนให้สวยงาม ปรับเปลี่ยนสินค้า โดยเฉพาะร้านอาหาร เปิดบริการอาหารที่หลากหลาย เช่น อาหารฝรั่ง ญี่ปุ่น เกาหลี เพื่อให้ตรงตามความนิยมของผู้บริโภคและนักท่องเที่ยว

๓. ย่านเศรษฐกิจใหม่ คือพื้นที่ในตำบลชมพู ตำบลพิชัย ตำบลพระบาทซึ่งบริเวณนี้มีถนนซูเปอร์ไฮเวย์ การคมนาคมขนส่งจึงสะดวก จึงมีการลงทุนขนาดใหญ่ มีห้างสรรพสินค้า ร้านอาหารขนาดใหญ่ เช่น ห้างบิ๊กซี เซ็นทรัล โฮมโปร โลตัส แม็คโคร ไทวัสดุ เป็นต้น

๖.๖ OTOP สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

เทศบาลนครลำปางได้ส่งเสริมและพัฒนาทักษะการประกอบอาชีพให้กับประชาชนและกลุ่มอาชีพ โดยมีเป้าหมายสำคัญในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น เสริมสร้างรายได้ ลดรายจ่ายและพัฒนาศักยภาพของชุมชน ให้มีความสามารถในการพึ่งพาตนเอง มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง รวมถึงการพัฒนาศักยภาพกลุ่มอาชีพ และผลิตภัณฑ์ชุมชนให้มีมาตรฐาน รองรับความต้องการของผู้บริโภค ตลอดจนการสร้างพื้นที่ส่งเสริมการตลาด เพื่อเป็นช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนให้กับประชาชนและกลุ่มอาชีพต่าง ๆ โดยมีผลิตภัณฑ์ชุมชนในเขตเทศบาลนครลำปาง ดังนี้

ชุมชน	ผลิตภัณฑ์ชุมชน
๑. สิงห์ชัย	ข้าวหลามพระยาพรหม, ไข่อั่วสมุนไพร, จักสานกล่อ่งข้าว, ขนมไทย
๒. ท่ามะโอ	ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากสมุนไพร, ภาชนะจากวัสดุธรรมชาติ, ผักไฮโดรโปนิก
๓. ป่าขาม ๑	กระเป๋าคาดอกเสือ, ผลิตภัณฑ์แปรรูปจากสมุนไพร
๔. พระบาท-หนองหมู	ผักปลอดสารพิษ, เหยี่ยวโปรยทาน, ปุ๋ยหมักอินทรีย์

ชุมชน	ผลิตภัณฑ์ชุมชน
๕. การเคหะนครลำปาง	ตัดเย็บเสื้อผ้าพื้นเมือง, รูปหล่อบุคคลสำคัญ, น้ำหมักจุลินทรีย์ EM, งานโครเซต
๖. ประตูดั้ง-ทำนางลอย	ปุ๋ยหมักอินทรีย์, ลูกประคบ, รถม้าจำลอง
๗. พระธาตุนาก่วมเหนือ	เซรามิก, หมูยอ, แหนม, กุนเชียง, ขนมเปี๊ยะ
๘. ศรีบุญโยง	สร้อยลูกปัด, งานเพนท์ผ้า
๙. บ้านน้ำค้าย	น้ำพริกเผาโบราณ, น้ำพริกปลาย่าง, หมี่กรอบ
๑๐. นาก่วมเหนือ	รถม้าจำลอง, ใส่อั่วสุกัตรา, แหนมหมูโบราณ
๑๑. ตรอกโรงไฟฟ้าเก่า	แหนมโบราณ, แหนมซี่โครง
๑๒. สามดวงสามัคคี	กระเป๋าสานจากพลาสติก
๑๓. แจ่งหัวริน	ผลิตภัณฑ์จากลูกปัด ,ผลิตภัณฑ์จากคริสตัล

๗. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

๗.๑ การนับถือศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ส่วนศาสนาคริสต์ อิสลาม และศาสนาอื่น ๆ มีจำนวนไม่มากศาสนสถานในเขตเทศบาลนครลำปาง 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
- งานประเพณีล่องสะเปา (ลอยกระทง) เดือนพฤศจิกายน
- งานบุญตามรอยศรัทธาไหว้สาอริยสงฆ์เจ้าหลวงพ่อเกษมเขมโก เดือนพฤศจิกายน

๗.๓ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ประชาชนในเขตเทศบาลนครลำปางมีการนำภูมิปัญญามาใช้ในการผลิตสิ่งของเครื่องใช้ สินค้า เช่น การทำธำมรงค์จำลอง การทำหมอนหก และงานทางด้านศิลปวัฒนธรรมล้านนา คือ การทำโคมศรีล้านนา การตกแต่งลายกระดาด การตัดตุ๊ก (ธง) ส่วนภาษาถิ่นจะเป็นการใช้ภาษาคำเมืองภาคเหนือทั่วไป

๘. ทรัพยากรธรรมชาติ

เทศบาลนครลำปางมีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ คือ แม่น้ำวัง ซึ่งเป็นลุ่มน้ำ ในลำดับที่ ๗ จากจำนวนลุ่มน้ำทั้งหมด ๒๕ ลุ่มน้ำ(ที่มา : สำนักงาน ลุ่มน้ำวัง) น้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภค ส่วนใหญ่เป็นน้ำที่ผ่านกระบวนการของระบบประปา มาจากแหล่งน้ำคลองชลประทานฝั่งซ้ายลุ่มแม่น้ำวัง

ในหน้าแล้ง น้ำในแม่น้ำวังจะแห้ง เกิดภาวะตื้นเขิน เนื่องจากไม่มีน้ำไหลมาหล่อเลี้ยง หนองเวียนไล่ น้ำเก่าที่ปนเปื้อนออกไป ในขณะที่ระบบรวบรวมน้ำเสียของเทศบาลนครลำปางยังไม่ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด และยังไม่มียุทธศาสตร์การเก็บรวบรวมและกำจัดของเสียจากบ้านเรือน เพื่อนำไปกำจัดอย่างถูกวิธี แม่น้ำวังจึงเกิดการนำเสีย มีกลิ่นเหม็นส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในเทศบาลนครลำปางอย่างมาก

เทศบาลนครลำปางได้ใช้วัฏจักรระบบบำบัดน้ำเสียปลายทาง แบบภูมิปัญญาท้องถิ่น มาช่วยบำบัดน้ำเสียจากตลาด ร้านค้า อาคารบ้านเรือน บริเวณตลาดรัชฎา ก่อนปล่อยลงสู่แม่น้ำวัง ซึ่งสามารถแก้ปัญหาได้ในระดับดี โดยน้ำเสียที่ผ่านการบำบัดก่อนปล่อยลงสู่แม่น้ำวัง มีค่า B.O.D. ลดลง คราบน้ำมันและไขมัน ลดลง สารแขวนลอย ลดลง เทศบาลนครลำปางจึงก่อสร้างระบบบำบัดน้ำเสียปลายทาง เพิ่มขึ้นอีก ๓ แห่ง อย่างไรก็ตาม การรักษาแม่น้ำวัง จะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนที่มีอาคารบ้านเรือนอยู่ริมแม่น้ำ ตลอดจนหน่วยงานที่ตั้งอยู่ริมแม่น้ำ ต้องบำบัดน้ำเสียก่อนปล่อยลงสู่แม่น้ำวัง เพื่อให้แม่น้ำวังกลับมาใสสะอาดเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของลำปางต่อไป

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. สวนสาธารณะเขาลำคันคร 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) บริเวณถนนซูปเปอร์ไฮเวย์ลำปาง -งาวมีพื้นที่ ๖ ไร่

๔. สวนสาธารณะเวียงละกอน (สนามกีฬาเทศบาลนครลำปาง) บริเวณถนน
สุขสวัสดิ์ ๑ มีพื้นที่ ๔๘ ไร่ ๓ งาน ๔๖ ตารางวา

๕. สวนสาธารณะห้าแยกหอนาฬิกา บริเวณถนนฉัตรไชย – รอบเวียงมีพื้นที่ ๔ ไร่ ๓๕
ตารางวา

๖. ฝายน้ำแม่วังเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดลำปาง (สวนสาธารณะเขื่อนยาง) บริเวณ
ถนนเลียบ แม่น้ำวัง ต.สบตุ๋ยมีพื้นที่ ๕๐ ไร่

๗. สวนสาธารณะประตูเวียง บริเวณถนนวังโค้ง มีพื้นที่ ๓ ไร่ ๓ งาน ๘๓ ตารางวา

๘. สวนสาธารณะสุชาดารามบริเวณถนนสุชาดา มีพื้นที่ ๔ ไร่ ๒ งาน ๑๕ ตารางวา

๑๐. โครงสร้างรายได้ของเทศบาลนครลำปาง

ประเภทรายได้	ปี ๒๕๕๙	ปี ๒๕๖๐	ปี ๒๕๖๑	ปี ๒๕๖๒	ปี ๒๕๖๓
๑. รายได้ที่จัดเก็บเอง (บาท)	๑๒๐,๙๙๑,๗๕๒.๔๒	๑๑๙,๙๓๒,๔๗๕.๘๖	๑๒๖,๗๖๑,๕๖๗.๙๐	๑๒๗,๕๑๐,๖๔๒.๑๔	๗๐,๗๖๕,๒๗๖.๐๓
อัตราค่าเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	๗.๑๐	-๐.๘๘	๕.๖๙	๐.๕๙	-๔๔.๕๐
สัดส่วนต่อรายได้ทั้งหมด (ร้อยละ)	๑๗.๓๘	๑๖.๗๕	๑๖.๓๔	๑๖.๘๒	๙.๙๙
๒. รายได้ที่รัฐบาลจัดเก็บแล้ว จัดสรรให้ องค์ปกครองส่วน ท้องถิ่น (บาท)	๒๖๕,๑๖๐,๙๘๒.๓๓	๒๗๓,๘๐๐,๕๑๒.๖๓	๒๙๐,๕๙๑,๓๔๕.๓๗	๒๙๒,๓๓๒,๓๐๕.๓๗	๒๖๘,๓๙๒,๑๔๙.๕๒
อัตราค่าเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	-๑.๐๒	๓.๒๖	๖.๑๓	๐.๖๐	-๘.๑๙
สัดส่วนต่อรายได้ทั้งหมด (ร้อยละ)	๓๘.๐๙	๓๘.๒๕	๓๗.๔๖	๓๘.๕๗	๓๗.๘๗
๓. รายได้ที่รัฐบาลอุดหนุนให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (บาท)	๓๑๐,๐๓๗,๘๙๑.๒๙	๓๒๒,๑๓๕,๔๔๑.๓๒	๓๔๘,๔๑๕,๗๘๐.๕๑	๓๓๘,๐๕๖,๑๗๙.๙๒	๓๖๙,๕๕๘,๗๗๐.๕๑
อัตราค่าเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	-๗.๔๒	๓.๙๐	๑๑.๒๖	-๕.๖๘	๙.๓๒
สัดส่วนต่อรายได้ทั้งหมด (ร้อยละ)	๔๔.๕๓	๔๕.๐๐	๔๖.๒๐	๔๔.๖๐	๕๒.๑๔
รวมรายได้ทั้งหมด (บาท)	๖๙๖,๑๙๐,๖๒๖.๐๔	๗๑๕,๘๖๘,๔๒๙.๘๑	๗๖๕,๗๖๘,๖๙๓.๗๘	๗๕๗,๘๙๙,๑๒๗.๔๓	๗๐๘,๗๑๖,๑๙๖.๐๖
อัตราค่าเปลี่ยนแปลง (ร้อยละ)	-๒.๗๓	๒.๘๓	๘.๓๗	-๒.๓๐	-๖.๔๙

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

จากผลการประเมินพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาต ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 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)

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (๒๕๖๐)

ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองป่าต้ว อำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการโดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ ๔ ประเด็น คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทำการสำรวจจาก ๑) งานการให้บริการทำความสะอาดในเขตเทศบาลของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๒) งานการให้บริการรับชำระภาษีของกองคลัง ๓) งานการให้บริการกู้ชีพ กู้ภัยของสำนักปลัดเทศบาลและ ๔) งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าของกองช่าง ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลป่าต้ว จังหวัดยโสธร จำนวน ๓,๐๒๘ คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๕๓ คน ผลการสำรวจพบว่า ๑) งานให้บริการทำความสะอาดในเขตเทศบาลของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ (คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ๒) งานให้บริการรับชำระภาษีของกองคลังผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ (คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการตาม ลำดับ ๓) งานการให้บริการกู้ชีพ กู้ภัยของสำนักปลัด เทศบาลผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจค่า เฉลี่ย ๔.๓๗ (คิดเป็นร้อยละ ๘๗,๔๐) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ และ ๔) งานการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมไฟฟ้าของกอง ช่างผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ (คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐) ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ

ปิยะ กล้าประเสริฐ (๒๕๕๙) ทำการศึกษาการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ๒. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ๓. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี และ ๔. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของ การให้บริการสาธารณะในกลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงด้านความสามารถในการให้บริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง อย่างง่าย ด้วยวิธีการจับฉลาก ได้แก่ อปท.จำนวน ๕ แห่ง ดังนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลนครรังสิต เทศบาลเมืองบึงยี่โก เทศบาลตำบลสามโคก และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)คลองห้า ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด จำนวน ๔๐๐ ชุด นำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ทั้งนี้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการ ศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์สมการ ถดถอยพหุคูณ ตลอดจน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางเศรษฐศาสตร์ เป็นเครื่องมือในการ วิเคราะห์ในการวิจัยครั้งนี้ ผลการวิจัยพบว่า ๑. ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่ (ใช้ผลของ VRS) มีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า มีประสิทธิภาพ ร้อยละ ๙๐ ใน ๕ ด้านตามลำดับ คือ (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (๒) ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (๓) ด้านการวางแผนส่งเสริมการ ลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว (๔) ด้านการสาธารณสุข และ (๕) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และมีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ ๙๐ เพียง ๒ ด้าน คือ (๑) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และ (๒) ด้านการศึกษาและการพัฒนา เยาวชน ๒. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด ปทุมธานี พบว่า ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพการให้บริการของ อปท. จังหวัดปทุมธานี (ใช้ผลของ VRS) ต่ำกว่า ร้อยละ ๙๐ มี ๒ ด้าน คือ (๑) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย และ (๒) ด้านการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน ๓. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานี ผลจากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง ๕ ด้าน ค่าเฉลี่ยขนาดพื้นที่รับผิดชอบ คือ ๓๒๒.๒๓ ตารางกิโลเมตร จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนที่ อบจ. รับผิดชอบมีจำนวนมากกว่า อบต. จำนวนเจ้าหน้าที่ประจำและ ชั่วคราว อบจ. มีการจ้างเจ้าหน้าที่มากกว่า และรายได้เฉลี่ยต่อหัวของประชากร อบจ. ก็มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเช่นกัน ในส่วนของการจัดสรรงบประมาณของ อบจ. และ อบต. มีความคล้ายคลึงกันคือ ให้นำหนักในการจัดสรรงบประมาณด้านการศึกษาและการพัฒนาเยาวชน อันดับแรก รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและ สาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหาร จัดการและ

การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และด้านการสาธารณสุข มีความแตกต่างในส่วนของการจัดสรรงบประมาณด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ อบจ. จะให้ความสำคัญมากกว่าด้านโครงสร้าง พื้นฐานและสาธารณูปโภค ซึ่งตรงกันข้ามกับ อบต. ที่เน้นการจัดงบประมาณด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นมากกว่าด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และ ๔. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะในกลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดปทุมธานีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงด้านความสามารถในการให้บริการ ผลการศึกษา พบว่า ๑. การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะในกลุ่มขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด ปทุมธานีนั้นควรส่งเสริมการประกอบอาชีพเสริมและเพิ่มรายได้แก่ประชาชน โดยเชิญผู้ที่มีความรู้ มาให้ความรู้ เกี่ยวกับระบบการค้า การลงทุน การตลาด กับประชาชน ๒. ทางอปท.ควรจัดให้มีตลาดรองรับผลผลิตทางการเกษตร ของเกษตรกรที่อยู่ในพื้นที่ เนื่องจากปัจจุบันผลผลิตทางการเกษตรราคาต่ำมาก ทำให้เกษตรกรมี รายได้ไม่เพียงพอต่อการใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ๓. ผู้นำควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นให้มากยิ่งขึ้น เพราะประชาชนในแต่ละหมู่บ้านต่างมีแนวคิดและทราบปัญหาในแต่ละหมู่บ้านได้ ดีกว่าบุคคลภายนอก ดังนั้น อบจ. ควรให้โอกาสประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์สูงสุดในการพัฒนาท้องถิ่นได้ ๔. อปท. ควรทำการขุดลอกคูคลองเพื่อแก้ไขปัญหาน้ำแล้ง เนื่องจาก ตอนนี้น้ำในคลองไม่เพียงพอต่อการอุปโภคและบริโภค ๕. อปท.ควรจัดเจ้าหน้าที่อาสาสมัครที่คอยดูแลด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบัน มีการโจรกรรมเกิดขึ้นในพื้นที่อย่างบ่อยครั้ง และ ๖) ควรจัดโครงการ และกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่องและทำเป็นประจำ ตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าร่วมอย่างทั่วถึง

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (๒๕๖๐) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวั่น อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ ประเมินคุณภาพการให้บริการ และเสนอแนะแนวทางการให้บริการประกอบด้วย ๖ งานคือ ๑) งานด้านทะเบียน ๒) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ๓) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ๔) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ๕) งานด้านรายได้หรือภาษี และ ๖) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยประเมินความพึงพอใจแบ่งเป็น ๔ ด้านคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาพบว่าประชาชน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๘๐ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๗๐ งานด้านรายได้หรือภาษีมียค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๓.๔๐ และงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๘๒.๙๐ เทศบาลตำบลกระหวั่น เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้น ควรรักษาระดับการบริการ

ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืน และควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล, นกุล ชื่นพัก, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ฐิติพงศ์ เกตุอมร และจิตกริ บุญโชติ (๒๕๖๔) ทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองคอหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ของการประเมิน ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ และ ๒) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ ในงานขออนุญาตก่อสร้างงานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) งานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และงานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ ใน ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชนผู้รับบริการงานบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองคอหงส์ ระหว่างวันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓ จากผู้รับบริการ จำนวน ๓,๗๐๔ คน การคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน ใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้มีจำนวน ๓๖๑ คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ มีขั้นตอนเริ่มจาก การศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากนั้นกำหนดจุดมุ่งหมาย ขอบเขตของเครื่องมือ โดยสร้างแบบสอบถามวัดความคิดเห็นของประชาชน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๓๖๑ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน ๑๙๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑ มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑ มีสถานภาพสมรส จำนวน ๑๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๕ ประกอบอาชีพค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน ๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๑๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖ มีรายได้อยู่ ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ - ๑๕,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๔ ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ ๑-๕ ครั้งต่อปี จำนวน ๒๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐ ประชาชนที่มาขอใช้บริการมาในช่วงเวลา ๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙ ส่วนใหญ่มาขอใช้บริการงานจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จำนวน ๒๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๗ งานให้บริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (รถ EMS) จำนวน ๗๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙ งานให้บริการรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุรายใหม่ จำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๕ และงานขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๙๘

วิจิตร วิชัยสาร, พรภัทร์ หวังดี, อรทีณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร (๒๕๖๐) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี โดยการทำวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ๒) เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ๓) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอ อัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ได้แก่ ทำประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลบึงยี่โถ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ๔๐๐ คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา 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 อำเภอัญญบุรี จังหวัดปทุมธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=๔.๕๙$,S.D.= .๕๐๑) โดยพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอัญญบุรี 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

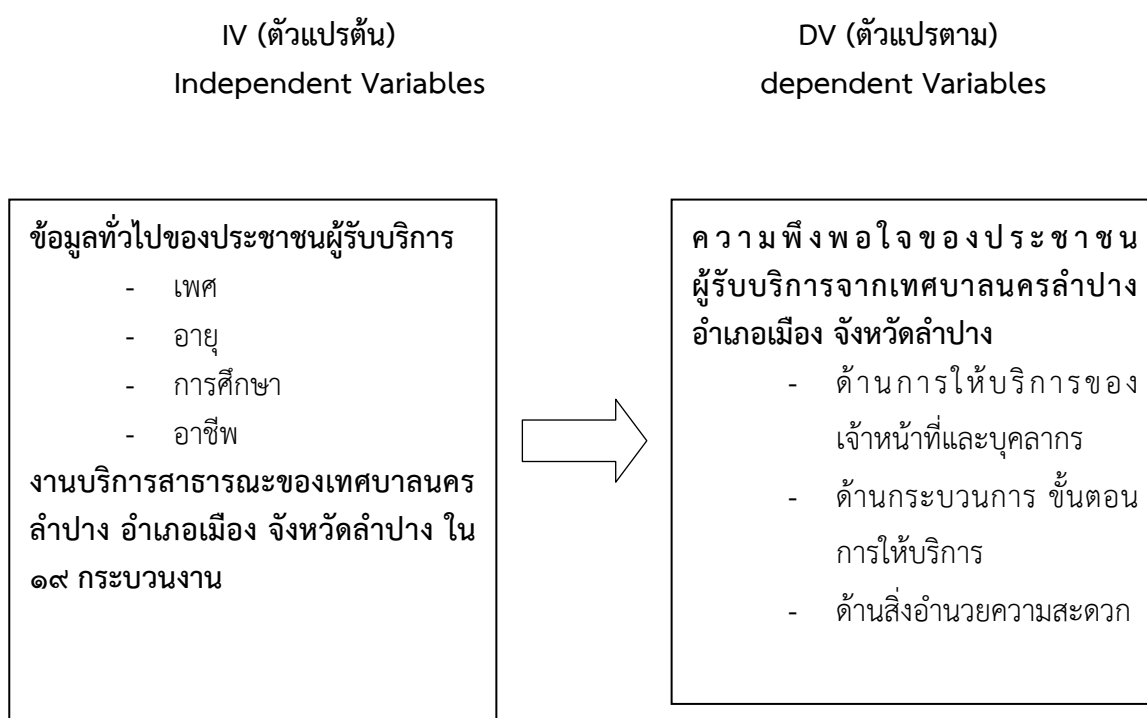
นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการที่เป็นภารกิจหลักของ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ พบว่าความพึงพอใจในงานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุหมู่บ้านสหพร งานศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ งานศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุบ้านฟ้ารังสิต งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลบึงยี่โถ ศูนย์ ๔ (หมู่บ้านอยู่เจริญ ๑) ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๖๐) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรงในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๖ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจสูงสุดเท่ากับ ๔.๘๘ รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๕ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาแยกเป็นส่วนงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง ในงานทะเบียน มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๘๓ (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๖๐) งานโยธาการ ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความ พึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๘๒ (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐) งานเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๘๕ (คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๐) และงานสาธารณสุขมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด เท่ากับ ๔.๘๒ (คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐)

อรุณ ไชยนิทย์ (๒๕๖๔) ทำการศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจด้านการขั้นตอนให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองบางคูรัด ๒) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องที่ใช้คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและ หัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน ๒๑ คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชาชนจำนวน ๔๐๐ คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้านที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า ๑) ความพึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ๒) ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้ในเทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน ๖ งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ ๒.๑) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = ๔.๗๙) ๒.๒) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = ๔.๘๔) ๒.๓) งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = ๔.๘๕), ๒.๔) งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = ๔.๗๘) ๒.๕) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = ๔.๘๒) และ ๒.๖) งานกู้ชีพฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ($\bar{X}$ = ๔.๘๐) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = ๔.๘๑)

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 ๒๕๖๕ ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จำนวน ๕๐,๔๐๑ คน

ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวนกระบวนงานทั้งหมด ๑๙ กระบวนงาน แยกตามวิธีการศึกษากลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

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

ที่	กระบวนงานที่รับบริการ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
๑	งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๐๐
๒	งานบริการพันตกรรม	๒๐๐
๓	งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	๑๐๐
๔	งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า	-๒๘๐
๕	งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ	๑๐๐
๖	งานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ	๑๐๐
๗	งานบริการด้านแหล่งเรียนรู้	๒๐๐

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

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

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

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย คือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติข้อมูลเอกสาร (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 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ต (Likert's scale) จะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น ๕ ลำดับ คือ

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

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

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

บทที่ ๔

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการจำนวน ๑๙ กระบวนการ ได้แก่

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

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	๒๒๘	๕๗.๐๐
หญิง	๑๗๒	๔๓.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๗	๙.๒๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๗๘	๑๙.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๙๒	๒๓.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๔๑	๓๕.๒๕
๕๑ ปี ขึ้นไป	๕๒	๑๓.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๙๐	๒๒.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๒	๑๕.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๘๓	๒๐.๗๕
อนุปริญญา / ปวส.	๕๙	๑๔.๗๕
ปริญญาตรี	๙๙	๒๔.๗๕
ปริญญาโท	๓	๐.๗๕
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๙๖	๒๔.๐๐
ค้าขาย	๖๖	๑๖.๕๐
รับราชการ	๔๒	๑๐.๕๐
รัฐวิสาหกิจ	๕๓	๑๓.๒๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๘๑	๒๐.๒๕
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๒๙	๗.๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	๒๑	๕.๒๕
อื่น ๆ	๑๒	๓.๐๐

๔.๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎร ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ ทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง			
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๔๘	๐.๕๕	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๔	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๑	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๙	๐.๔๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๕๔	๐.๕๒	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๑) และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๐) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎรด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๕)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๖๓	๐.๕๑	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๙	๐.๕๕	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๑	๐.๕๒	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๕๕	๐.๕๖	มากที่สุด
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๔๒	๐.๖๐	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๒) และ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๕๕) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎรด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๐)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๖	๐.๕๕	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๖๘	๐.๕๔	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๖๑	๐.๕๑	มากที่สุด
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๕๒	๐.๖๑	มากที่สุด
๕. มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร	๔.๕๓	๐.๖๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๐	๐.๕๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๑) และข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๑) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๑)

๔.๑.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่จะต้องปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- ขอบคุณบุคลากรเจ้าหน้าที่เทศบาลนครลำปาง ที่ให้บริการอย่างดีเยี่ยม มีการโทรศัพท์ติดต่อ ให้บริการอย่างรวดเร็ว สุภาพเรียบร้อย ชี้แจงให้ผู้รับบริการอย่างชัดเจน
- เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ มีความเป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้มแจ่มใสให้บริการดีมาก
- มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลชัดเจนมาก
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อดีมาก
- ประทับใจการทำงานของเจ้าหน้าที่ นางอัมพร ศรีชัย , นางบัวอร ศรีสวัสดิ์

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- เจ้าหน้าที่บางคนหน้าอ พูดจาให้คำแนะนำใช้อารมณ์เกินไปนิดหน่อย
- ไม่เด่นและไม่ประทับใจ
- ทำที่ การพูดจา ของผู้ให้บริการประชาชน ควรให้เกียรติประชาชนทุกระดับ การอำนวยความสะดวก การแก้ปัญหา ควรชัดเจน

๔.๒ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

๔.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตารางที่ ๔ - ๕ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๔๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๖๘	๕๒.๐๐
หญิง	๒๓๒	๕๘.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔๒	๑๐.๕๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๗๙	๑๙.๗๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒๙	๓๒.๒๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๙๒	๒๓.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๕๘	๑๔.๕๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๐๗	๒๖.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๓	๒๐.๗๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๔๑	๑๐.๕๐
อนุปริญญา / ปวส.	๗๕	๑๘.๗๕
ปริญญาตรี	๘๒	๒๐.๕๐
ปริญญาโท	๙	๒.๒๕
ปริญญาเอก	๓	๐.๗๕
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๙๖	๒๔.๐๐
ค้าขาย	๘๓	๒๐.๗๕
รับราชการ	๔๑	๑๐.๒๕
รัฐวิสาหกิจ	๗๕	๑๘.๗๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๘๒	๒๐.๕๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๙	๒.๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๑	๒.๗๕
อื่น ๆ	๓	๐.๗๕

๔.๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๓๐	๐.๕๗	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๖	๐.๕๒	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๓๕	๐.๕๔	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๓	๐.๕๔	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๓๖	๐.๕๔	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็น
ร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความ
สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๒) และข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่
กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่
ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และ
บุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความ
พึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๗)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๓๑	๐.๕๔	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๖	๐.๕๑	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๖	๐.๕๓	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๓๓	๐.๕๔	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ	๔.๓๗	๐.๕๖	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๕	๐.๕๔	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ
๘๗.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ
แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา
ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม และข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความ
เหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๓, ๐.๕๑) ถัดมา คือ ข้อ ๔
มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓
(S.D. ๐.๕๔) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชน
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรง
ตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๔)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๔๒	๐.๓๙	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๔๘	๐.๔๕	มาก
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๓๗	๐.๔๙	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๔.๓๕	๐.๕๖	มาก
๕. มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร	๔.๒๑	๐.๖๑	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๗	๐.๕๐	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
บัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับ
มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐
โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ย
คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๔๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับ
บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๙) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้าย
ข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๓๗ (S.D.
๐.๔๙) และข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนน
ความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตร
ประจำตัวประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/
วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๖๑)

๔.๒.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมืองจังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว
- บุคลากรมีการบริการที่เป็นมิตร สนุกสนาน
- ให้การบริการที่ดี พุดจาไพเราะ จัดการลำดับสถานการณ์ได้เหมาะสม
- เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง ให้ข้อมูลชัดเจน
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำดี
- ประทับใจการถ่ายรูป
- มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน
- เจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกท่านใส่ใจในการบริการดีมาก
- สะดวก รวดเร็ว
- บริการดีมาก พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มกับผู้มาใช้บริการ เยี่ยมค่ะ
- พนักงานทุกคนตั้งแต่รอบัตรรับคิว, ตรวจสอบข้อมูลบัตร, ถ่ายรูป, รับบัตรเป็นมิตร ทำงานกระฉับกระเฉง รวดเร็ว ให้ความช่วยเหลือดีมากกับทุกคน โดยเฉพาะเด็ก(สังเกตจากเด็กที่ได้รับบริการก่อนหน้านี้) ประทับใจมากค่ะ
- พนักงานเป็นมิตร พุดจาสุภาพ อารมณ์ดี

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- จุดรับบริการไม่มีความพร้อม ผู้รับบริการที่ต้องการติดต่อต้องเดินเข้าหาควรมีสัมพันธ์ไมตรีต่อผู้มารับบริการมากกว่านี้
- ควรจัดระเบียบให้มีความสะอาดและสะดวกสบายมากขึ้น
- บริการได้ล่าช้ามาก พนักงานไม่มีทักษะของการมีหัวใจในการบริการ
- ไม่มีระบบแก้ไขปัญหาในการจัดการวัสดุอุปกรณ์ ทำให้ประชาชนต้องนั่ง

รอลถึง ๔ ชั่วโมง

๔.๓ งานบริการสถานีขนส่ง

๔.๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๙

ตารางที่ ๔ - ๙ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๔๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๑๖	๕๔.๐๐
หญิง	๑๘๔	๔๖.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๗	๙.๒๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๑๕	๒๘.๗๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒๓	๓๐.๗๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๘๒	๒๐.๕๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๔๓	๑๐.๗๕
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๗๖	๑๙.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๕	๒๑.๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๗๗	๑๙.๒๕
อนุปริญญา / ปวส.	๑๐๑	๒๕.๒๕
ปริญญาตรี	๕๗	๑๔.๒๕
ปริญญาโท	๔	๑.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๗๙	๑๙.๗๕
ค้าขาย	๘๒	๒๐.๕๐
รับราชการ	๔๓	๑๐.๗๕
รัฐวิสาหกิจ	๖๑	๑๕.๒๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๗๒	๑๘.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๓๙	๙.๗๕
นักเรียน/นักศึกษา	๒๔	๖.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่ง ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่ง
ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง
มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐
โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ สถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของ เจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๐๖	๐.๕๙	มาก
๒. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	๔.๑๗	๐.๖๐	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๑๔	๐.๕๙	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๑๕	๐.๕๗	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๑๓	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๕๗) และข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๕๙)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ สถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๙๗	๐.๖๑	มาก
๒. มีข้อมูลการเดินทางให้เห็นชัดเจน	๔.๐๔	๐.๖๑	มาก
๓. จุดขายตั๋วโดยสารมีป้ายบอกข้อความชัดเจน	๔.๐๙	๐.๖๗	มาก
๔. การจัดช่องรถเป็นระเบียบเรียบร้อย	๔.๑๘	๐.๕๙	มาก
๕. ช่องทางจอดรถมีป้ายบอกทางชัดเจน	๔.๑๑	๐.๕๘	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๘	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ การจัดช่องรถเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๕ ช่องทางจอดรถมีป้ายบอกทางชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อ ๓ จุดขายตั๋วโดยสารมีป้ายบอกข้อความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๖๗) และข้อ ๒ มีข้อมูลการเดินทางให้เห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๖๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๖๑)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ สถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับให้บริการ	๔.๒๑	๐.๕๙	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๐๐	๐.๖๕	มาก
๓. มีแสงสว่างเพียงพอและทั่วถึง	๔.๑๖	๐.๕๘	มาก
๔. ห้องน้ำสะอาด มีน้ำเพียงพอและไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ	๔.๐๗	๐.๕๙	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๑	๐.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีแสงสว่างเพียงพอและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๕๘) และข้อ ๔ ห้องน้ำสะอาด มีน้ำเพียงพอและไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๖๕)

๔.๓.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการประทับใจ พุดจาสุภาพ มีความเป็นกันเอง

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ตรงเคาน์เตอร์ให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรสวมใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลา
ไม่ควรดึงหน้ากากอนามัยลงมาไว้ตรงบริเวณคาง

๔.๔ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๔.๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตารางที่ ๔ - ๑๓ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๘๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๑๑	๕๑.๓๘
หญิง	๓๘๙	๔๘.๖๓
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕๘	๗.๒๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๕๓	๑๙.๑๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๕๙	๓๒.๓๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๓๖	๒๙.๕๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๙๔	๑๑.๗๕
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๐๘	๑๓.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙๗	๑๒.๑๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๓๒	๑๖.๕๐
อนุปริญญา / ปวส.	๒๕๗	๓๒.๑๓
ปริญญาตรี	๑๙๒	๒๔.๐๐
ปริญญาโท	๑๒	๑.๕๐
ปริญญาเอก	๒	๐.๒๕
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๑๔	๑๔.๒๕
ค้าขาย	๑๔๐	๑๗.๕๐
รับราชการ	๑๐๗	๑๓.๓๘
รัฐวิสาหกิจ	๑๑๖	๑๔.๕๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๗๓	๒๑.๖๓
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๙๕	๑๑.๘๘

ตารางที่ ๔ – ๑๓ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

			n = ๘๐๐
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	
๔. อาชีพ (ต่อ)			
นักเรียน/นักศึกษา	๓๙	๔.๘๘	
อื่น ๆ	๑๖	๒.๐๐	

๔.๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปางใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๐๒	๐.๕๗	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓.๙๕	๐.๕๘	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๑๒	๐.๕๙	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๐๖	๐.๕๘	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๐๔	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาได้แก่ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร คือ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๕๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๙๗	๐.๖๑	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๙๓	๐.๖๔	มาก
๓. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาด้านสาธารณภัยได้ทันเวลา	๓.๙๑	๐.๖๑	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๐๓	๐.๕๘	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๓.๘๐	๐.๕๘	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๓	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมาคือข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๖๔) และข้อ ๓ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาด้านสาธารณภัยได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๑ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๐ (S.D. ๐.๕๘)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๔.๑๒	๐.๕๘	มาก
๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๓.๙๘	๐.๕๙	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๕	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๑๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจใน ข้อ ๑ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๕๙)

๔.๔.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

-

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

-

๔.๕ งานข้าราชการ

๔.๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๑๗

ตารางที่ ๔ - ๑๗ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๔๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙๘	๔๙.๕๐
หญิง	๒๐๒	๕๐.๕๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๖๒	๑๕.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑๑	๒๗.๗๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๔๖	๓๖.๕๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๘๑	๒๐.๒๕
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๔๗	๑๑.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๔	๑๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๕๒	๑๓.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๐๘	๒๗.๐๐
ปริญญาตรี	๑๑๗	๒๙.๒๕
ปริญญาโท	๙	๒.๒๕
ปริญญาเอก	๓	๐.๗๕
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๒๑	๕.๒๕
ค้าขาย	๘๔	๒๑.๐๐
รับราชการ	๑๐๖	๒๖.๕๐
รัฐวิสาหกิจ	๕๒	๑๓.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๙๐	๒๒.๕๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๓๒	๘.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๑๕	๓.๗๕

๔.๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๓๙	๐.๖๑	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๕๓	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๓	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๑	๐.๕๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๔๘	๐.๕๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานข้าราชการน้อยที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (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	๔.๕๔	๐.๕๒	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๘	๐.๕๗	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๑	๐.๕๓	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๓๙	๐.๖๐	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ	๔.๒๒	๐.๖๔	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๐	๐.๕๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๗) และข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๖๐) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องาน ชำระภาษีน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๖๔)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษี ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๘	๐.๕๒	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๕๘	๐.๕๑	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๕๘	๐.๕๑	มากที่สุด
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๔.๔๑	๐.๖๐	มาก
๕. มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	๔.๒๖	๐.๖๑	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๘	๐.๕๕	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๒, ๐.๕๑) ถัดมาคือข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๐) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานชำระภาษีน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๖๑)

๔.๕.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- ได้รับการต้อนรับดีมาก มีความรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมาก
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ
- มีลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ดี

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- การเทียบอัตราภาษี กรณีที่ว่างเปล่าสูงเกินไป ควรลดหย่อนต่อผู้มีที่ดินจำนวนน้อย ซึ่งไม่มีรายได้จากเดิม ชำระ ๑ ไร่ = ๘๙ บาท เพิ่มขึ้นมาเป็น ๒,๒๘๖ บาท เช่น การตั้งเงื่อนไข

- ผู้มีที่ดินตั้งแต่ ๑ ไร่ – ๕ ไร่ คิด ๒๕% ของภาษีที่ประเมิน
- ผู้มีที่ดินตั้งแต่ ๖ ไร่ – ๑๐ ไร่ คิด ๕๐% ของภาษีที่ประเมิน
- ผู้มีที่ดินตั้งแต่ ๑๐ ไร่ขึ้นไป คิดตามภาษีที่ประเมินได้

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	๖๑	๖๑.๐๐
หญิง	๓๙	๓๙.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๑	๑๑.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๗	๒๗.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๓	๔๓.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๙	๑๙.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๙	๙.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๒	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๒	๑๒.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๒๓	๒๓.๐๐
ปริญญาตรี	๔๑	๔๑.๐๐
ปริญญาโท	๓	๓.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๐	๑๐.๐๐
ค้าขาย	๒๑	๒๑.๐๐
รับราชการ	๑๙	๑๙.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๒	๑๒.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๔	๒๔.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๙	๙.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ (หอพัก)	๕	๕.๐๐

๔.๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาต ก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๓	๐.๕๖	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๓	๐.๖๘	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๔๘	๐.๕๖	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๑	๐.๕๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๕๑	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๘, ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๖)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ของ เทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๕๓	๐.๕๕	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๗	๐.๖๑	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๑	๐.๕๒	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๖	มากที่สุด
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ	๔.๔๖	๐.๔๘	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๑	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๒) และข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๔๘)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๕๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๕๔	๐.๖๑	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๕๓	๐.๕๙	มากที่สุด
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๔.๔๙	๐.๖๓	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๒	๐.๖๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๙) และข้อ ๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๓)

๔.๖.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง
จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำได้ดี

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ควรมีเจ้าหน้าที่รับเอกสาร หรือพนักงานธุรการ ไม่ใช่ให้รอแต่ช่าง กลับ

ตอนไหนก็ไม่รู้

๔.๗ งานบริการทันตกรรม

๔.๗.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตารางที่ ๔ - ๒๕ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๒๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๙๘	๔๙.๐๐
หญิง	๑๐๒	๕๑.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๙	๑๔.๕๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๔	๑๒.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๘	๒๔.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๒	๓๑.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๓๖	๑๘.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๕๕	๒๗.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๒	๑๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๔๐	๒๐.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๔๗	๒๓.๕๐
ปริญญาตรี	๒๔	๑๒.๐๐
ปริญญาโท	๒	๑.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๒๘	๑๔.๐๐
ค้าขาย	๕๓	๒๖.๕๐
รับราชการ	๑๑	๕.๕๐
รัฐวิสาหกิจ	๒๒	๑๑.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๔	๗.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๓๙	๑๙.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒๔	๑๒.๐๐
อื่น ๆ	๙	๔.๕๐

๔.๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๒๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๓	๐.๖๘	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๙	๐.๗๗	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๔๕	๐.๗๙	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๔	๐.๗๗	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๔๘	๐.๗๕	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๒๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๘๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๗) และข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๗๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๗๗)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๖๖	๐.๗๙	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๗	๐.๘๓	มากที่สุด
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๓.๗๙	๐.๖๕	มาก
๔. มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๒๕	๐.๗๑	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๒	๐.๗๕	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๗๙) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๘๓) และ ข้อ ๔ มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๙ (S.D. ๐.๖๕)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๒๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๐	๐.๖๖	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๕๖	๐.๕๓	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๒๗	๐.๕๘	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๘	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๒๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๖) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนน ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๘)

๔.๗.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีการให้คำแนะนำที่ดี บริการดี
- คุณหมอใจดี
- คุณหมอและผู้ช่วยยิ้มแย้มแจ่มใสมีความเป็นกันเองกับผู้ป่วย ให้คำแนะนำที่ดี
- ทันตแพทย์ใจดี บริการดี เป็นมิตร
- หมอให้คำแนะนำอธิบายดี เจ้าหน้าที่ก็ให้บริการดี พุดจาไพเราะ

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- อุปกรณ์การแพทย์

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

๔.๘.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๒๙

ตารางที่ ๔ - ๒๙ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๒	๕๒.๐๐
หญิง	๔๘	๔๘.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔	๔.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๑	๑๑.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๑	๒๑.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๓๘	๓๘.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๒๓	๒๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๖	๑๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๑	๑๑.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๒๙	๒๙.๐๐
ปริญญาตรี	๑๘	๑๘.๐๐
ปริญญาโท	๓	๒.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๖	๑๖.๐๐
ค้าขาย	๒๑	๒๑.๐๐
รับราชการ	๑๔	๑๔.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๗	๗.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๙	๑๙.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๕	๑๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๘	๘.๐๐

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 ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

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	๔.๕๐	๐.๕๕	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๐	๐.๕๓	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๒	๐.๕๒	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๕	๐.๕๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๕๒	๐.๕๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๓๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมา ได้แก่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๕, ๐.๕๓)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๓๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่อง
ขอรับใบอนุญาตตาม 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	๔.๕๓	๐.๕๖	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๐	๐.๕๓	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๕๖	๐.๕๓	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๕๔	มากที่สุด
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูล แก่ผู้รับบริการ	๔.๕๖	๐.๕๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๔	๐.๖๕	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๓๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่อง
ขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ
ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D.
๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีอุปกรณ์และ
เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๔)
รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ และ
ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ
๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๔, ๐.๕๓) ถัดมาคือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา
มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องาน
บริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน
การให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความ
พึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๓)

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	๔.๕๕	๐.๕๔	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๕๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๕๑	๐.๕๕	มากที่สุด
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๔.๕๘	๐.๕๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๕๔	๐.๕๔	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๓๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่อง
ขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๔)
คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อ
ที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๓)
รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ
๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๔) และข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ
เท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต
ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้าย
ข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D.
๐.๕๕)

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

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่พูดไพเราะ อธิบายชัด

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- หาทີ่ออกรถยาก

๔.๙ งานบริการสวัสดิการสังคม

๔.๙.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตารางที่ ๔ - ๓๓ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๒๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๘๖	๔๓.๐๐
หญิง	๑๑๔	๕๗.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๗	๑๓.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๒	๒๑.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๕๘	๒๙.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๗๓	๓๖.๕๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๖๓	๓๑.๕๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๔	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๓๖	๑๘.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๔๘	๒๔.๐๐
ปริญญาตรี	๒๕	๑๒.๕๐
ปริญญาโท	๔	๒.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๔๑	๒๐.๕๐
ค้าขาย	๕๒	๒๖.๐๐
รับราชการ	๑๔	๗.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๐	๕.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๓๒	๑๖.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๔๓	๒๑.๕๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๘	๔.๐๐

๔.๙.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๓๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ สวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๔๕	๐.๕๐	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๓	๐.๕๑	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๔๕	๐.๕๒	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๔	๐.๔๘	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๔๔	๐.๕๐	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๓๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๒, ๐.๕๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๑)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๓๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ สวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๔๗	๐.๕๐	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๙	๐.๔๖	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๕	๐.๔๕	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๔๘	๐.๔๗	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๔๔	๐.๕๕	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๕๗	๐.๔๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ – ๓๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๔๖) รองลงมาคือ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๔๗) ถัดมา คือข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๐) และข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๕)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๓๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ สวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๔๑	๐.๔๓	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๔๑	๐.๕๑	มาก
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๔๒	๐.๕๐	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๔.๔๑	๐.๕๓	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๑	๐.๕๐	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๓๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๓, ๐.๕๐, ๐.๔๓)

๔.๙.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

-

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

-

๔.๑๐ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า

๔.๑๐.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๒๘๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๓๗

ตารางที่ ๔ - ๓๗ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๒๘๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๗๒	๖๑.๔๓
หญิง	๑๐๘	๓๘.๕๗
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๔๒	๑๕.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๘๖	๓๐.๗๑
๔๑ - ๕๐ ปี	๙๑	๓๒.๕๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๖๑	๒๑.๗๙
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๔๒	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๙	๑๓.๙๓
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๔๙	๑๗.๕๐
อนุปริญญา / ปวส.	๖๗	๒๓.๙๓
ปริญญาตรี	๗๘	๒๗.๘๖
ปริญญาโท	๔	๑.๔๓
ปริญญาเอก	๑	๐.๓๕
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๕๓	๑๘.๙๓
ค้าขาย	๗๑	๒๕.๓๖
รับราชการ	๔๒	๑๕.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๒๔	๘.๕๗
พนักงานบริษัทเอกชน	๕๘	๒๐.๗๑
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๒๒	๗.๘๖
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๑๐	๓.๕๗

๔.๑๐.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๓๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๓๗	๐.๕๖	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๑	๐.๕๐	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๓๕	๐.๕๘	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๔๑	๐.๕๗	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๓๙	๐.๕๕	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๓๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๗, ๐.๕๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๓๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๓๒	๐.๖๑	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๔	๐.๕๙	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๘	๐.๕๖	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๔๔	๐.๕๔	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๓๑	๐.๕๗	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๓๖	๐.๕๗	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๓๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๙) และข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๗)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๔๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๓๕	๐.๖๒	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๕๐	๐.๕๗	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๓๙	๐.๕๘	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๓๙	๐.๖๐	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๑	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๔๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) และข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๖๐, ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๒)

๔.๑๐.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาล
นครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- ยิ้มสดชื่น

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

-

๔.๑๑ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ

๔.๑๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๔๑

ตารางที่ ๔ - ๔๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๙	๓๙.๐๐
หญิง	๖๑	๖๑.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๗	๑๗.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๑	๒๑.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๕	๓๕.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๔	๒๔.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๖	๑๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๑	๑๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๒๒	๒๒.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๒๙	๒๙.๐๐
ปริญญาตรี	๑๙	๑๙.๐๐
ปริญญาโท	๓	๓.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๒๓	๒๓.๐๐
ค้าขาย	๑๙	๑๙.๐๐
รับราชการ	๑๑	๑๑.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๙	๙.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๐	๒๐.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๒	๑๒.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๖	๖.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕. ศูนย์บริการร่วม		
ขออนุญาตใช้มาปนสถาน	๒	๒.๐๐
๖. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์		
ขอถึงขยะ/เก็บขยะ, กิ่งไม้	๙	๙.๐๐
ล้างถนน/ตลาด	๖	๖.๐๐
ตัดหญ้า	๖	๖.๐๐
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๗	๗.๐๐
พ่นสารเคมีกำจัดสัตว์	๔	๔.๐๐
ตรวจสอบการบุกรุกที่สาธารณะ	๓	๓.๐๐
ซ่อมแซมบ่อพัก, ฝาท่อระบายน้ำหาย	๕	๕.๐๐
การจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ	๖	๖.๐๐
ราดยางถนน/หินคลุก/ซ่อมผิวถนน	๙	๙.๐๐
คูด/ล้างท่อระบายน้ำ	๙	๙.๐๐
ตรวจสอบเกี่ยวกับอาคาร	๒	๒.๐๐
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	๕	๕.๐๐
ตัดต้นไม้	๙	๙.๐๐
ไฟฟ้า	๑๒	๑๒.๐๐
อื่น ๆ	๖	๖.๐๐

๔.๑๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปางใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

เมื่อพิจารณาแยกออกเป็น ๒ ศูนย์ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสามารถแยกได้ดังนี้

(๑) ศูนย์บริการร่วม

(ก) ขออนุญาตใช้มาปนสถาน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

(๒) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

(ก) ขอล้างขยะ/เก็บขยะ,กิ่งไม้ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

(ข) ล้างถนน/ตลาด พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

(ค) ตัดหญ้า พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

(ง) เหตุเดือดร้อนรำคาญ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

(จ) พ่นสารเคมีกำจัดสัตว์ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

(ฉ) ตรวจสอบการบุกรุกที่สาธารณะ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐

(ช) ซ่อมแซมบ่อพัก,ฝาท่อระบายน้ำหาย พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

(ซ) การจำหน่ายสินค้าในที่สาธารณะ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

(ฌ) ราดยางถนน/หินคลุก/ซ่อมผิวถนน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

(ญ) คูด/ล้างท่อระบายน้ำ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐

(ฎ) ตรวจสอบเกี่ยวกับอาคาร พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

(ฏ) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

(ฐ) ตัดต้นไม้ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔๐

(ฑ) ไฟฟ้า พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

(ฒ) อื่นๆ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๔๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๒๑	๐.๖๘	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๑๙	๐.๖๙	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๒๓	๐.๖๒	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๒๕	๐.๕๖	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๒๒	๐.๖๔	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๔๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๖๙)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๑๗	๐.๕๖	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๑๘	๐.๕๙	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๑	๐.๖๒	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๒๒	๐.๕๗	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๑๒	๐.๕๙	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๘	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๔๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๙) และข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ น้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๕๙)

๔.๑๑.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่รับเรื่องการติดต่อร้องทุกข์ได้รวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่มีการแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ เมื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

-

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	๔๒๖	๕๓.๒๕
หญิง	๓๗๔	๔๖.๗๕
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔๒	๕.๒๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๑๗	๑๔.๖๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๕๙	๑๙.๘๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๗๖	๓๔.๕๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๐๖	๒๕.๗๕
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๙๙	๒๔.๘๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐๔	๑๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๔๙	๑๘.๖๓
อนุปริญญา / ปวส.	๒๓๖	๒๙.๕๐
ปริญญาตรี	๑๐๑	๑๒.๖๓
ปริญญาโท	๙	๑.๑๓
ปริญญาเอก	๒	๐.๒๕
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๐๒	๑๒.๗๕
ค้าขาย	๑๔๐	๑๗.๕๐
รับราชการ	๑๐๕	๑๓.๑๓
รัฐวิสาหกิจ	๙๙	๑๒.๓๘
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๐๒	๒๕.๒๕
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๑๑	๑๓.๘๘
นักเรียน/นักศึกษา	๒๙	๓.๖๓
อื่น ๆ	๑๒	๑.๕๐

**๔.๑๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการ
สาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการ
สาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาล
นครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ
๘๑.๖๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง
ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า
ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า ประชาชน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม

ตารางที่ ๔ - ๔๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๓.๙๙	๐.๕๗	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๐๗	๐.๕๘	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓.๙๘	๐.๕๙	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๐๔	๐.๕๘	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม	๔.๐๒	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๔๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๕๘) และข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๙ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนามน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๕๙)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๔๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๒๑	๐.๖๐	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๑๖	๐.๕๙	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๐๙	๐.๖๐	มาก
๔. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ	๔.๒๐	๐.๕๘	มาก
๕. มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ	๔.๐๗	๐.๕๗	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๕	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๔๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาได้แก่ข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๕๙) และข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๗)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม

ตารางที่ ๔ – ๔๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดี	๔.๐๑	๐.๖๐	มาก
๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๑๔	๐.๖๐	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม	๔.๐๘	๐.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๔๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ไฟฟ้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๖๐)

๔.๑๒.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง
อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

-

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ถนนประสานไมตรี มีเสาไฟส่องสว่างเพียงด้านเดียว อยากให้ติดตั้งทั้ง ๒
ฝั่งของถนน

๔.๑๓ งานแก้ไขปัญหาคำให้การให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้า

๔.๑๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตารางที่ ๔ - ๔๘ ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๘๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๔๔	๔๓.๐๐
หญิง	๔๕๖	๕๗.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘๒	๑๐.๒๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๔๖	๑๘.๒๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๙๘	๒๔.๗๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๑๓	๒๖.๖๓
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๖๑	๒๐.๑๓
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๕๙	๑๘.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐๖	๑๓.๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๒๒๕	๒๘.๑๓
อนุปริญญา / ปวส.	๑๖๕	๒๐.๖๓
ปริญญาตรี	๑๓๑	๑๖.๓๘
ปริญญาโท	๑๑	๑.๓๘
ปริญญาเอก	๓	๐.๓๘
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๐๗	๑๓.๓๘
ค้าขาย	๙๘	๑๒.๒๕
รับราชการ	๑๓๒	๑๖.๕๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๖๙	๒๑.๑๓
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๑๘	๑๔.๗๕
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๒๔	๓.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๙	๒.๓๘
อื่น ๆ (เสริมสวย)		

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

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการ
สาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชน
ผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓
คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนคร
ลำปางใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า
ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า ประชาชน
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม

ตารางที่ ๔ - ๔๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้า ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๓.๙๓	๐.๖๐	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓.๙๒	๐.๕๙	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓.๙๘	๐.๕๓	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๓.๙๙	๐.๕๕	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม	๓.๙๖	๐.๕๗	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๔๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๖ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๙ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนามน้อยที่สุด คือข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๒ (S.D. ๐.๕๙)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้า ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๙๒	๐.๕๕	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๙๐	๐.๖๐	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๙๘	๐.๕๖	มาก
๔. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ	๓.๙๐	๐.๕๖	มาก
๕. มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ	๓.๙๔	๐.๕๗	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๓.๙๓	๐.๕๗	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๕๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๕. มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๔ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๒ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุดคือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๓.๙๐ (S.D. ๐.๖๐, ๐.๕๖)

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	๓.๘๖	๐.๕๘	มาก
๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๓.๙๒	๐.๕๙	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ภาคสนาม	๓.๘๙	๐.๕๙	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๕๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๒ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโค : ถนน / ทางเท้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๖ (S.D. ๐.๕๘)

๔.๑๓.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ถนน / ทางเท้า ของเทศบาลนคร
ลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- ทำการล้างทางเท้าค่อนข้างสะอาดดีมาก

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- มีของร้านค้าวางเต็มบนทางเท้า ทำให้ไม่เห็นตัวหนอน อยากให้เจ้าหน้าที่
มาตรวจสอบและปรับปรุง จะเดินบนถนนไม่ได้เจอรถจอดอีก

๔.๑๔ งานเทคนิค

๔.๑๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๕๒

ตารางที่ ๔ - ๕๒ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๔๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒๗	๕๖.๗๕
หญิง	๑๗๓	๔๓.๒๕
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๗	๔.๒๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๖๖	๑๖.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐๖	๒๖.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๑๙	๒๙.๗๕
๕๑ ปี ขึ้นไป	๙๒	๒๓.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๕๗	๑๔.๒๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๑	๑๗.๗๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๙๐	๒๒.๕๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๐๗	๒๖.๗๕
ปริญญาตรี	๗๕	๑๘.๗๕
ปริญญาโท	๐	๐.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๘๙	๒๒.๒๕
ค้าขาย	๑๒๖	๓๑.๕๐
รับราชการ	๒๐	๕.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๓๓	๘.๒๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๖๔	๑๖.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๕๗	๑๔.๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	๓	๐.๗๕
อื่น ๆ	๘	๒.๐๐

๔.๑๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

ตารางที่ ๔ - ๕๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓.๘๗	๐.๖๔	มาก
๒. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๐๒	๐.๖๓	มาก
๓. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๐๕	๐.๕๖	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเทศกิจ	๓.๙๘	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๕๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเทศกิจ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานเทศกิจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศกิจน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๗ (S.D. ๐.๖๔)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๕๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดระเบียบทางเท้าเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการสัญจร	๔.๑๗	๐.๖๙	มาก
๒. มีการจัดระเบียบหาบเร่แผงลอยให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๙๕	๐.๖๗	มาก
๓. มีการจัดระเบียบป้ายให้เป็นระเบียบเรียบร้อย	๓.๙๙	๐.๖๖	มาก
๔. มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค	๔.๑๑	๐.๖๘	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๐๖	๐.๖๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๕๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๑ มีการจัดระเบียบทางเท้าเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๖๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๖๘) ถัดมาคือข้อ ๓ มีการจัดระเบียบป้ายให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๙ (S.D. ๐.๖๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานเทศกิจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีการจัดระเบียบหาบเร่แผงลอยให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๖๗)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๕๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการควบคุมดูแลความสงบเรียบร้อยผ่านระบบกล้อง CCTV	๔.๐๑	๐.๖๙	มาก
๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๐๙	๐.๖๙	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๕	๐.๘๙	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๕๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๘๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๘๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานเทศกิจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการควบคุมดูแลความสงบเรียบร้อยผ่านระบบกล้อง CCTV มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๖๙)

๔.๑๔.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานเทศกิจของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

-

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ปรับปรุงในเรื่องพ่อค้าแม่ค้าที่ออกไปขายของบนทางเท้า ไม่สมควรให้ออกไปขายกันโดยเด็ดขาด ไม่ควรขายบนถนนทุกเวลา อยากให้เจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลในส่วนนี้

๔.๑๕ งานด้านสวนสาธารณะ

๔.๑๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๕๖

ตารางที่ ๔ - ๕๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๔๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๐๔	๕๑.๐๐
หญิง	๑๙๖	๔๙.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔๙	๑๒.๒๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๙๐	๒๒.๒๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๑๕	๒๘.๗๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๐๒	๒๕.๕๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๔๔	๑๑.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๕๒	๑๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗๒	๑๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๗๔	๑๘.๕๐
อนุปริญญา / ปวส.	๙๖	๒๔.๐๐
ปริญญาตรี	๘๔	๒๑.๐๐
ปริญญาโท	๑๗	๔.๒๕
ปริญญาเอก	๕	๑.๒๕
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๓๙	๙.๗๕
ค้าขาย	๒๘	๗.๐๐
รับราชการ	๕๑	๑๒.๗๕
รัฐวิสาหกิจ	๔๒	๑๐.๕๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๗๐	๑๗.๕๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๖๗	๑๖.๗๕
นักเรียน/นักศึกษา	๙๑	๒๒.๗๕
อื่น ๆ	๑๒	๓.๐๐

๔.๑๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐

๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๒๐

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๕๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ			
ต้องงานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ระยะเวลาการเปิด – ปิดสวนสาธารณะมีความเหมาะสม	๔.๒๖	๐.๕๗	มาก
๒. สวนสาธารณะมีการปรับปรุงภูมิทัศน์และบรรยากาศ	๔.๒๐	๐.๕๕	มาก
๓. การประชาสัมพันธ์กิจกรรม เช่น เว็บไซต์ บอร์ด ประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	๓.๙๘	๐.๕๘	มาก
๔. มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม	๔.๐๗	๐.๖๒	มาก
๕. มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม	๔.๑๓	๐.๖๐	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๑๓	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๕๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ระยะเวลาการเปิด – ปิดสวนสาธารณะมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อ ๒ สวนสาธารณะมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ และบรรยากาศ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อ ๕ มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๖๐) และข้อ ๔ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ การประชาสัมพันธ์กิจกรรม เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๕๘)

๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๕๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปางด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๑๗	๐.๕๒	มาก
๒. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ	๔.๑๙	๐.๕๖	มาก
๓. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง	๔.๐๖	๐.๕๓	มาก
๔. มีความสะดวกในการใช้ประตูเข้า-ออก	๔.๑๙	๐.๕๖	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๑๕	๐.๕๔	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๕๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ และข้อ ๔ มีความสะดวกในการใช้ประตูเข้า-ออก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๕๓)

๔.๑๕.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการงานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ภาคสนามบริการดีมาก
- สถานที่มีความสงบ ธรรมชาติสวยงาม

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ควรเพิ่มที่นั่งสำหรับพักผ่อนรอบๆสนามให้มากกว่าเดิม
- เพิ่มความสะดวก เช่น ห้องน้ำ
- เพิ่มป้ายแนะนำต่างๆ ให้ชัดเจนมากขึ้น

๔.๑๖ งานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ

๔.๑๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และงานบริการ และส่งเสริมด้านสุขภาพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๕๙

ตารางที่ ๔ - ๕๙ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๓	๖๓.๐๐
หญิง	๓๗	๓๗.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๙.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๒	๒๒.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๕	๑๕.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๘	๒๘.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๖	๒๖.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๒๕	๒๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๗	๑๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๐	๑๐.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๒๑	๒๑.๐๐
ปริญญาตรี	๒๗	๒๗.๐๐
ปริญญาโท	๐	๐.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๒๓	๒๓.๐๐
ค้าขาย	๒๐	๒๐.๐๐
รับราชการ	๔	๔.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๗	๗.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๒	๑๒.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๒๒	๒๒.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๙	๙.๐๐
อื่น ๆ	๓	๓.๐๐

๕. งานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ		
งานป้องกันและควบคุมโรค	๒๖	๒๖.๐๐
งานเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุและบุคคลอื่นที่มีภาวะพึ่งพิง	๔๑	๔๑.๐๐
งานอนามัยโรงเรียน	๑๒	๑๒.๐๐
ศูนย์ส่งเสริมสมรรถนะทางกาย(สวน खेलากลางคัพิตเนส)	๒๑	๒๑.๐๐

๔.๑๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๖๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	๔.๓๖	๐.๖๑	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๙	๐.๖๕	มาก
๓. ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๓๕	๐.๖๘	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๓๔	๐.๖๑	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๓๖	๐.๖๔	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๖๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๑) และข้อ ๓ ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๑)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๖๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก เข้าถึงบริการได้ง่าย	๔.๔๗	๐.๕๕	มาก
๒. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ	๔.๔๐	๐.๖๐	มาก
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	๔.๔๗	๐.๕๙	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๕	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๖๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ และข้อ ๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก เข้าถึงบริการได้ง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๙, ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๐)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๖๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. สถานที่เพียงพอ สะดวกต่อการติดต่อสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๔๓	๐.๕๗	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๓๗	๐.๕๖	มาก
๓. มีวัสดุ/เครื่องมือ/ อุปกรณ์ ที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการ	๔.๓๘	๐.๕๗	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๓๙	๐.๕๗	มาก

จากตารางที่ ๔ – ๖๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ สถานที่เพียงพอ สะดวกต่อการติดต่อสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีวัสดุ/เครื่องมือ/อุปกรณ์ ที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์น้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๖)

๔.๑๖.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ทุกท่านดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี
- คุณหมอให้การเอาใจใส่ดี
- เป็นโครงการที่ดี ขอให้มีต่อไป
- ขอบคุณที่ดูแลและบริการพวกเรา แม่-ลูก
- ถูกใจในการให้บริการ พอใจมากที่สุด

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- โทรศัพท์ไม่ดี ขอเบอร์โทรสายตรงได้ไหม

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	๓๒๔	๔๐.๕๐
หญิง	๔๗๖	๕๙.๕๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๖	๓.๒๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๗๕	๒๑.๘๘
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๑๖	๒๗.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๕๕	๓๑.๘๘
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๒๘	๑๖.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๓๔	๑๖.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๐๘	๑๓.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๓๓	๑๖.๖๓
อนุปริญญา / ปวส.	๒๒๗	๒๘.๓๘
ปริญญาตรี	๑๗๙	๒๒.๓๘
ปริญญาโท	๑๖	๒.๐๐
ปริญญาเอก	๓	๐.๓๘
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๕๔	๑๙.๒๕
ค้าขาย	๑๔๑	๑๗.๖๓
รับราชการ	๗๒	๙.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๙๘	๑๒.๒๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๑๙	๑๔.๘๘
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๔๕	๑๘.๑๓
นักเรียน/นักศึกษา	๔๓	๕.๓๘
อื่น ๆ	๓๙	๔.๘๘

๕. อาศัยอยู่บริเวณ		
ตำบลสวนดอก	๑๐๑	๑๒.๖๓
ตำบลเวียงเหนือ	๙๐	๑๑.๒๕
ตำบลหัวเวียง	๙๘	๑๒.๒๕
ตำบลสบตุ๋ย	๘๔	๑๐.๕๐
ตำบลชมพู	๑๒๒	๑๕.๒๕
ตำบลบ่อแฮ้ว	๑๐๙	๑๓.๖๓
ตำบลพระบาท	๙๖	๑๒.๐๐
ตำบลพิชัย	๑๐๐	๑๒.๕๐

**๔.๑๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษา
ความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐

๒) ด้านการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๖๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ			
ด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร			
๑. การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย	๔.๐๐	๐.๖๕	มาก
๒. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔.๐๔	๐.๖๑	มาก
๓. ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๑๕	๐.๕๗	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๐๖	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๖๕)

๒) ด้านการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๖๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปางด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. การเก็บขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ	๓.๙๘	๐.๖๓	มาก
๒. รถที่ใช้เก็บขนขยะสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี	๓.๘๙	๐.๗๐	มาก
๓. การกวาดถนนเป็นไปอย่างสะอาดและทั่วถึง	๔.๐๖	๐.๗๐	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๐๕	๐.๖๔	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการ	๔.๐๐	๐.๖๗	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดใน ๓ การกวาดถนนเป็นไปอย่างสะอาดและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๖๔) และข้อ ข้อ ๑ การเก็บขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด ด้านการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ รถที่ใช้เก็บขนขยะสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๗๐)

๔.๑๗.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นมิตร พุดจาสุภาพ
- เจ้าหน้าที่กวาดสะอาดดีมาก

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- การเก็บขยะมูลฝอยไม่ทั่วถึง
- อยากให้กำจัดนกพิราบตามสายไฟ เพราะมูลนกตกใส่รถ
- เพิ่มบุคลากรในการทำความสะอาด

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 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๘๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๗๓	๕๙.๑๓
หญิง	๓๒๗	๔๐.๘๘
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘๙	๑๑.๑๓
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๑๓	๑๔.๑๓
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๖๓	๓๒.๘๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๑๔	๒๖.๗๕
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๒๑	๑๕.๑๓
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๑๙	๑๔.๘๘
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๔๐	๑๗.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๒๗	๑๕.๘๘
อนุปริญญา / ปวส.	๒๑๒	๒๖.๕๐
ปริญญาตรี	๑๙๒	๒๔.๐๐
ปริญญาโท	๙	๑.๒๕
ปริญญาเอก	๑	๐.๑๓
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๒๙	๑๖.๑๓
ค้าขาย	๑๘๒	๒๒.๗๕
รับราชการ	๙๒	๑๑.๕๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๐๕	๑๓.๑๓
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๑๗	๑๔.๖๓
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๐๔	๑๓.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๕๒	๖.๕๐
อื่น ๆ	๑๙	๒.๓๘

ตารางที่ ๔ - ๖๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

			n = ๘๐๐
	ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๕. อาศัยอยู่บริเวณ			
	ตำบลสวนดอก	๙๙	๑๒.๓๘
	ตำบลเวียงเหนือ	๑๐๓	๑๒.๘๘
	ตำบลหัวเวียง	๙๙	๑๒.๓๘
	ตำบลสบตุ๋ย	๑๐๐	๑๒.๕๐
	ตำบลชมพู่	๙๘	๑๒.๒๕
	ตำบลบ่อแฮ้ว	๙๗	๑๒.๑๓
	ตำบลพระบาท	๑๐๑	๑๒.๖๓
	ตำบลพิชัย	๑๐๓	๑๒.๘๘
๖. ท่านได้รับข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครลำปาง			
จากแหล่งใด			
	แผ่นพับ โปสเตอร์ แผ่นปลิว	๘๙	๑๑.๑๓
	ป้ายประชาสัมพันธ์	๙๑	๑๑.๓๘
	วิทยุกระจายเสียง	๙๗	๑๒.๑๓
	หอกระจายข่าว	๙๘	๑๒.๒๕
	รถประชาสัมพันธ์	๘๒	๑๐.๒๕
	เสียงประชาสัมพันธ์ภายใน	๙๔	๑๑.๗๕
	เว็บไซต์เทศบาลนครลำปาง	๙๖	๑๒.๐๐
	สื่อสังคมออนไลน์	๙๓	๑๑.๖๓
	จอ LED	๖๐	๗.๕๐
	อื่นๆ	๐	๐.๐๐

๔.๑๘.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๕ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ /ไวนิลและข้อความประชาสัมพันธ์) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐

๒) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐

๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐

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

๕) ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

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	๔.๐๔	๐.๕๙	มาก
๒. ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน	๔.๐๔	๐.๕๕	มาก
๓. การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่ น่าสนใจ	๔.๐๓	๐.๕๙	มาก
๔. ข้อมูลมีประโยชน์ ให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจ	๔.๐๐	๐.๕๘	มาก
ความพึงพอใจด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / ไลน์และข้อความประชาสัมพันธ์)	๔.๐๓	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / ไลน์ และข้อความประชาสัมพันธ์) พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่าย และข้อ ๒ ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๕๙, ๐.๕๕) รองลงมา ข้อ ๓ การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / ไลน์ และข้อความประชาสัมพันธ์)น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ข้อมูลมีประโยชน์ ให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๕๘)

๒) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED

ตารางที่ ๔ - ๖๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องาน ประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง นครลำปาง ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา	๔.๐๐	๐.๖๐	มาก
๒. ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน	๔.๐๒	๐.๖๓	มาก
๓. ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง	๔.๐๔	๐.๖๐	มาก
๔. ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน	๔.๐๐	๐.๖๐	มาก
ความพึงพอใจด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED	๔.๐๒	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา และข้อ ๔ ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๖๐)

๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน

ตารางที่ ๔ - ๖๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องาน ประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและ หอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ	๔.๐๘	๐.๖๐	มาก
๒. ภาษาที่ใช้สื่อสาร ฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย	๔.๐๙	๐.๕๖	มาก
๓. ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์	๔.๐๘	๐.๕๙	มาก
ความพึงพอใจด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียง ประชาสัมพันธ์ภายใน	๔.๐๘	๐.๕๘	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๖๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสาร ฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ และข้อ ๓ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๐, ๐.๕๙)

๔) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)

ตารางที่ ๔ - ๗๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงาน ประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. การออกแบบเว็บไซต์และการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ	๔.๑๑	๐.๖๑	มาก
๒. การจัดหน้าและคอลัมน์ง่ายต่อการเปิดไปสู่หน้าต่าง ๆ ของ เว็บไซต์	๔.๐๕	๐.๕๙	มาก
๓. มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว	๔.๑๐	๐.๕๘	มาก
๔. ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ มีความรวดเร็ว ทันต่อ สถานการณ์	๔.๐๗	๐.๖๒	มาก
ความพึงพอใจด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)	๔.๐๘	๐.๖๐	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๗๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อ ๑ การออกแบบเว็บไซต์และการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาได้แก่ข้อ ๓ มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือ ข้อ ๔ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ การจัดหน้าและคอลัมน์ง่ายต่อการเปิดไปสู่หน้าต่าง ๆ ของเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๕๙)

๕) ด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์

ตารางที่ ๔ - ๗๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์ เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงาน ประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ	๓.๙๘	๐.๖๗	มาก
๒. ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจง่าย	๔.๐๑	๐.๖๐	มาก
๓. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง	๓.๙๗	๐.๖๐	มาก
๔. ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์	๓.๙๕	๐.๖๓	มาก
ความพึงพอใจด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์	๔.๐๐	๐.๖๓	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๗๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต้องงานประชาสัมพันธ์ เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาได้แก่ข้อ ๑ เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๖๗) ถัดมาคือข้อ ๓ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่อรณประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๖๓)

๔.๑๘.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดี

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ควรเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึงกว่านี้
- ควรมีการซ่อมบำรุงจอประชาสัมพันธ์ที่เสียให้รวดเร็ว

๔.๑๙ งานบริการด้านแหล่งเรียนรู้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๔.๑๙.๑ การบริการแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง(LK Park)

๔.๑๙.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ - ๗๒

ตารางที่ ๔ - ๗๒ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๑	๔๑.๐๐
หญิง	๕๙	๕๙.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๒	๓๒.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๘	๒๘.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๒	๒๒.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๑	๑๑.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๗	๗.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๒๐	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๗	๓๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๒๑	๒๑.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๓	๑๓.๐๐
ปริญญาตรี	๙	๙.๐๐
ปริญญาโท	๐	๐.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๙	๙.๐๐

ค้าขาย	๕	๕.๐๐
รับราชการ	๑๒	๑๒.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๖	๖.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๐	๑๐.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๔	๔.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๕๔	๕๔.๐๐
อื่น ๆ		

**๔.๑๙.๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานการบริการ
ด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้ศูนย์นครลำปาง(LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง
จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานการบริการด้านแหล่งเรียนรู้ :
อุทยานการเรียนรู้ศูนย์นครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชน
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ
๘๘.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน
ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจใน
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๔) ประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้ พบว่า ประชาชนมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๗๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
ด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ ด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๔๗	๐.๕๔	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๖	๐.๕๗	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๔๑	๐.๖๐	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๖	๐.๕๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๔๘	๐.๕๗	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๗๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
ด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ
๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการ
ด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่
ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗
(S.D. ๐.๕๔) และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ
๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้
: อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ
ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑
(S.D. ๐.๖๐)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
 ด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง
 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ ด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๔๕	๐.๕๐	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๔	๐.๔๘	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๖	๐.๔๘	มาก
๔. รูปแบบการนำเสนอเรื่องราวของอุทยานการเรียนรู้	๔.๒๙	๐.๕๘	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๔๑	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๗๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
 ด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง
 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ
 เท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑
 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ
 ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนน
 ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๔๘) และข้อ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม
 มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๘) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึง
 พอใจต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ด้านกระบวนการ
 ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ รูปแบบการนำเสนอเรื่องราวของอุทยานการเรียนรู้
 มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๘)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๗๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
 ด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ ด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park)ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๓๕	๐.๔๙	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๔๔	๐.๕๐	มาก
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๔๒	๐.๔๖	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/ เว็บไซต์)	๔.๔๒	๐.๕๖	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๔๑	๐.๕๑	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๗๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
 ด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๑)
 คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็น
 ระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔
 มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) และข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุด
 บริการ สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๖, ๐.๔๖)
 ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้
 นครลำปาง (LK Park) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับ
 บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๔๙)

๔) ประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้

ตารางที่ ๔ - ๗๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
ด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านประโยชน์
และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ ด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านประโยชน์และ ความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.ประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้	๔.๓๙	๐.๕๐	มาก
ความพึงพอใจด้านประโยชน์และความรู้หลังจาก เข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้	๔.๓๙	๐.๕๐	มาก

จากตารางที่ ๔ - ๗๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการ
ด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง ด้านประโยชน์
และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ
เท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๔.๑๙.๑.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่ง que ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้ศูนย์ครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนคร
ลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีรางวัลสูงใจในการจัดกิจกรรมให้ผู้มารับบริการได้ร่วมสนุกและ
มีส่วนร่วม

- ห้องสะอาด แอร์เย็น เงียบสงบ สามารถทำงานได้สะดวก
- บุคลากรเป็นมิตร สุภาพ พุดจาไพเราะ ใส่ใจ อธิบายดี
- บุคลากรเอาใจใส่เรื่องการสอบถามข้อมูล
- บุคลากรน่ารักทุกคน ให้บริการดีมาก
- น้องงนิ่ม เป็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องหนังสือต่างๆ ได้ดีและ
น่าประทับใจมาก

- มีที่นั่งเป็นระเบียบเรียบร้อย
- สถานที่สงบเหมาะแก่การอ่านหนังสือ
- มีหนังสือให้อ่านหลากหลาย

๒) สิ่ง que ควรปรับปรุง

- ควรเพิ่มจุดให้บริการเจลแอลกอฮอล์
- ห้องน้ำมีจำนวนน้อยห้อง ควรทำความสะอาดตลอดเวลา เพราะเป็น
ห้องสมุดสาธารณะมีคนใช้ตลอดเวลา

- ห้องน้ำชำรุดหลายห้องมานาน
- ปิดฝุ่นและทำความสะอาดบางจุด
- ปลั๊กไฟมีน้อยจุด
- เพิ่มแสงสว่างในห้องหนังสือให้เพียงพอ
- หนังสือเด็กมีน้อยเกินไปควรจัดหาเพิ่ม (หนังสือเด็กที่น่าสนใจ)

๔.๑๙.๒ การบริการแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง

๔.๑๙.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดง ในตารางที่ ๔ - ๗๗

ตารางที่ ๔ - ๗๗ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๐๐		
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๒	๔๒.๐๐
หญิง	๕๘	๕๘.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๑	๒๑.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๙	๑๙.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๒	๒๒.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๗	๒๗.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๑	๑๑.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๒๐	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๓	๒๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๗	๑๗.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๙	๑๙.๐๐
ปริญญาตรี	๒๑	๒๑.๐๐
ปริญญาโท	๐	๐.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๑	๑๑.๐๐
ค้าขาย	๑๕	๑๕.๐๐
รับราชการ	๙	๙.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๓	๓.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๑	๑๑.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๒๓	๒๓.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๓๔	๓๔.๐๐
อื่น ๆ	๕	๕.๐๐

๔.๑๙.๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปางของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการแหล่งเรียนรู้ มิวเซียมลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

๔) ประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ - ๗๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปางด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๗	๐.๔๘	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๕๖	๐.๕๓	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๕๖	๐.๕๔	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๕๘	๐.๔๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๔.๕๗	๐.๕๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๗๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๔, ๐.๕๓)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ - ๗๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๖๓	๐.๕๐	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๖	๐.๕๐	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๖๓	๐.๕๑	มากที่สุด
๔. รูปแบบการนำเสนอเรื่องราวของอุทยานการเรียนรู้	๔.๖๓	๐.๕๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๔.๖๔	๐.๕๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๗๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมา ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ข้อ ๔ รูปแบบการนำเสนอเรื่องราวของอุทยานการเรียนรู้ และข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๑, ๐.๕๐)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ - ๘๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	๔.๖๕	๐.๔๖	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๖๕	๐.๔๗	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๖๓	๐.๔๙	มากที่สุด
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๖๒	๐.๔๘	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๖๔	๐.๔๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๘๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปางของเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๗, ๐.๔๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๙) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๘)

๔) ประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้

ตารางที่ ๔ - ๘๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง ด้านประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปางของเทศบาลนครลำปาง ด้านประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
๑.ประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้	๔.๖๐	๐.๕๙	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้	๔.๖๐	๐.๕๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔ - ๘๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง ด้านประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๔.๑๙.๒.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง
ต่อการให้บริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปางของ
เทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- อาคาร สถานที่ตั้งมีความเหมาะสม อยู่ศูนย์กลางเมือง
- เป็นพิพิธภัณฑ์ที่ใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเล่าเรื่องราว ทำให้มีความ
น่าสนใจ
- มีการลำดับความเป็นมาของเมืองลำปางเป็นยุคสมัย เข้าใจง่าย

๒) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

- ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวที่จัดแสดง
ในพิพิธภัณฑ์ หรือกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาของลำปางให้นักเรียน นักศึกษา
ประชาชนทั่วไป รวมถึงนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชม อาจจะจัดขึ้นเดือนละครั้ง โดยออกแบบให้การ
จัดงานให้อยู่ภายใต้การเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
- การทำงานควรทำงานเชิงรุกมากขึ้น และออกแบบจัดแสดงให้พิพิธภัณฑ์มี
ชีวิต โดยอาศัยเครือข่ายที่มีความพร้อมในเรื่องขององค์ความรู้ไม่ให้พิพิธภัณฑ์มีความกระด้าง

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 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๕ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๕ และส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๔๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๑) และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๐) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนราษฎรด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๕)

๒) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๒) และ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๕๕) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนราษฎรด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๐)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๑) และข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๑) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการทะเบียนราษฎรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๑)

๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๒๕ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๒) และข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๗)

๒) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม และข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๓, ๐.๕๑) ถัดมา คือ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๔) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๔)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๔๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๓๙) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๔๙) และข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๖๑)

๓. งานบริการสถานีขนส่ง

๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๕ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๐

๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า** อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๕๗) และข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑

ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๕๙)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการด้านการเดินทาง พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ การจัดช่องรถเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๕ ช่องทางจอดรถมีป้ายบอกทางชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อ ๓ จุดขายตั๋วโดยสารมีป้ายบอกข้อความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๖๗) และข้อ ๒ มีข้อมูลการเดินทางให้เห็นชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๖๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุดคือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๖๑)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีแสงสว่างเพียงพอและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๕๘) และข้อ ๔ ห้องน้ำสะอาด มีน้ำเพียงพอและไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๖๕)

๔. งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๘ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๘ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๑๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๓

๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ

๘๐.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาได้แก่ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร คือ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๕๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมาคือข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๖๔) และข้อ ๓ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาด้านสาธารณภัยได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๑ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๐ (S.D. ๐.๕๘)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจใน ข้อ ๑ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๕๙)

๕. งานข้าราชการ

๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานข้าราชการของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐

๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยทำการศึกษาคะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานชำระภาษีน้อยที่สุดในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๖๑)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมาคือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๗) และข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๖๐) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องาน ชำระภาษีน้อยที่สุดในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๖๔)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๒, ๐.๕๑) ถัดมาคือข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๐) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานชำระภาษีน้อยที่สุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๖๑)

๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๘, ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๖)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๒) และข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๔๘)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๙) และข้อ ๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๓)

๗. งานบริการทันตกรรม

๗.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๕๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐

๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๘๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๗) และข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๗๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องการงานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยคุณภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๗๗)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีขั้นตอนการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๗๙) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๘๓) และ ข้อ ๔ มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๙ (S.D. ๐.๖๕)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๖) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรมของเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๘)

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

๘.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ มีอายุระหว่าง ๕๑ ปี ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็น ร้อยละ ๒๑.๐๐

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

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมา ได้แก่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๕, ๐.๕๓)

๒) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ และข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๔, ๐.๕๓) ถัดมาคือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๓)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๔) และข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๕)

๙. งานบริการสวัสดิการสังคม

๙.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทการรับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ มีอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๐

๙.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการและข้อ ๑ ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๒, ๐.๕๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๑)

๒) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๔๖) รองลงมาคือ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๔๗) ถัดมา คือข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๐) และข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคมด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๕)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการสังคมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๓, ๐.๕๐, ๐.๔๓)

๑๐. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า

๑๐.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๒๘๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๔๓ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๖ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๖

๑๐.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๗, ๐.๕๐) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๙) และข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๗)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) และข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๖๐, ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๒)

๑๑. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ

๑๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ศูนย์บริการร่วม และศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ ใช้บริการศูนย์บริการร่วมในเรื่องขออนุญาตใช้ฌาปนสถาน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ และส่วนใหญ่ใช้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ในเรื่องการไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐

๑๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วม และรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๖๙)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๙) และข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ น้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๕๙)

๑๒. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า

๑๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๒๕ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๕๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๒๕

๑๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๕๘) และข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๙ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนามน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๕๙)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาได้แก่ข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมา คือข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๕๙) และข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๗)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๖๐)

๑๓. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้า

๑๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้า ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๓ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑๓ และส่วนใหญ่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑๓

๑๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้า ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้าของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปางใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๖ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๙ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ (S.D. ๐.๕๓) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนามน้อยที่สุด คือข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๕๕)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๕. มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๔ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๒ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโรค : ถนน / ทางเท้าด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุดคือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และ ข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๓.๙๐ (S.D. ๐.๖๐, ๐.๕๖)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๒ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขปโรค : ถนน / ทางเท้าด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการประสานงานช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๖ (S.D. ๐.๕๘)

๑๔. งานเทคนิค

๑๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานเทคนิคของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๕ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๗๕ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐

๑๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานเทคนิคของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานเทคนิคของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเทคนิค พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานเทคนิคด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทคนิคน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๗ (S.D. ๐.๖๔)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีการจัดระเบียบทางเท้าเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๖๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๖๘) ถัดมาคือข้อ ๓ มีการจัดระเบียบป้ายให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๙ (S.D. ๐.๖๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานเทคนิคด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีการจัดระเบียบหาบเร่แผงลอยให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๖๗)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๘๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๘๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานเทคนิคด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการควบคุมดูแลความสงบเรียบร้อยผ่านระบบกล้อง CCTV มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๖๙)

๑๕. งานด้านสวนสาธารณะ

๑๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเขตที่อาศัยอยู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๗๕ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๕

๑๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ระยะเวลาการเปิด – ปิดสวนสาธารณะมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อ ๒ สวนสาธารณะมีการปรับปรุงภูมิทัศน์และบรรยากาศ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อ ๕ มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๖๐) และข้อ ๔ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ การประชาสัมพันธ์กิจกรรม เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๕๘)

๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ และข้อ ๔ มีความสะดวกในการใช้ประตูเข้า-ออก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๕๓)

๑๖. งานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ

๑๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และงานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๐๐ มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปีคิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๐๐ และส่วนใหญ่เป็นงานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ ด้านงานเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุและบุคคลอื่นที่มีภาวะพึ่งพิง คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๐๐

๑๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้ข้อมูล คำปรึกษา คำแนะนำ และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๑) และข้อ ๓ ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๑)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ และข้อ ๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก เข้าถึงบริการได้ง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๙, ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๐)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ สถานที่เพียงพอ สะดวกต่อการติดต่อสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีวัสดุ/เครื่องมือ/ อุปกรณ์ ที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์น้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๖)

๑๗. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด

๑๗.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และเขตที่อาศัยอยู่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๕๐ มีอายุ ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๘๘ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๘ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๕ และส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตตำบลชมพู คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๕

๑๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๖๕)

๒) ด้านการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดใน ๓ การกวาดถนนเป็นไปอย่างสะอาดและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๖๔) และข้อ ข้อ ๑ การเก็บขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด ด้านการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ รถที่ใช้เก็บขนขยะสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๗๐)

๑๘. งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

๑๘.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๘๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เขตที่อยู่อาศัย และแหล่งข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๑๓ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘๘ มีการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐ มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๕ อาศัยอยู่ในเขตตำบลเวียงเหนือ และตำบลพิชัย คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๘๘ และส่วนใหญ่ได้รับแหล่งข้อมูลจากหอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๒๕

๑๘.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๕ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / วนิลและข้อความประชาสัมพันธ์) พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่าย และข้อ ๒ ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๕๙, ๐.๕๕) รองลงมา ข้อ ๓ การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / วนิล และข้อความประชาสัมพันธ์)น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ข้อมูลมีประโยชน์ ให้ความรู้แก่ผู้สนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๕๘)

๒) ด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านป้ายประชาสัมพันธ์ LED น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา และข้อ ๔ ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๖๐)

๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสาร ฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ และข้อ ๓ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๐, ๐.๕๙)

๔) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ การออกแบบเว็บไซต์และการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาได้แก่ข้อ ๓ มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือ ข้อ ๔ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ การจัดหน้าและคอลัมน์ง่ายต่อการเปิดไปสู่หน้าต่าง ๆ ของเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๕๙)

๕) ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาได้แก่ข้อ ๑ เนื้อหาเกี่ยวกับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๘ (S.D. ๐.๖๗) ถัดมาคือข้อ ๓ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๖๓)

๑๙. งานบริการด้านแหล่งเรียนรู้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลนครลำปาง ใน ๒ ด้าน ได้แก่

๑๙.๑ การบริการแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง(LK Park)

๑๙.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง(LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เขตที่อยู่อาศัย และแหล่งข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐ มีอายุต่ำกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐

๑๙.๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง(LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ของเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้ว ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗(S.D. ๐.๕๔) และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๐)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๔๘) และข้อ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๘) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ รูปแบบการนำเสนอเรื่องราวของอุทยานการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๘)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) และข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๖, ๐.๔๖) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง (LK Park) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๔๙)

๔) **ด้านประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้** พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๑๙.๒ การบริการแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง

๑๙.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เขตที่อยู่อาศัย และแหล่งข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐

๑๙.๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการแหล่งเรียนรู้ มิวเซียมลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) **ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องการบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๔, ๐.๕๓)

๒) **ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๐) รองลงมา ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องการบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ข้อ ๔ รูปแบบการนำเสนอเรื่องราวของอุทยานการเรียนรู้ และข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๑, ๐.๕๐)

๓) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๔๗, ๐.๔๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๙) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต้องการบริการด้านแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๘)

๔) **ด้านประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้** พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๐

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ได้ดังนี้

๕.๒.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ เมื่อแยกแต่ละกระบวนการแล้ว พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในกระบวนการบริการทะเบียนราษฎร เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ รองลงมาได้แก่ งานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔๐ ถัดมาคือ งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐, งานบริการด้านแหล่งเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐, งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๐, งานชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐, งานบริการสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐, งานบริการทันตกรรม คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐, งานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐, งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐, งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐, งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๐, งานสวนสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐, งานบริการสถานีขนส่ง คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐, งานแก้ไขปัญหาการให้บริการ สาธารณูปโภค : ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖๐, งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐, งานเทศกิจ และงานบริการด้านการรักษาความสะอาด ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๖๐, งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๐ ส่วนงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน / ทางเท้า คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด 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 โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่

ที่ได้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อยู่ในระดับที่สนองต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการงานบริการทะเบียนราษฎร

๕.๒.๒ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ของ เฮสเก็ตต์ (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง ดังผลการศึกษาการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ทั้ง ๑๙ ภารกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางเทศบาลนครลำปาง ควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithesel และ Berry (๑๙๘๕) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

(๑) ความเชื่อถือได้ (reliability)

(๒) การตอบสนอง (responsive)

(๓) ความสามารถ (competency)

(๔) การเข้าถึงบริการ (access)

(๕) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy)

(๖) การสื่อสาร (communication)

(๗) ความซื่อสัตย์ (credibility)

(๘) ความมั่นคง (security)

(๙) ความเข้าใจ (understanding)

(๑๐) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธนาพงศธร (๒๕๓๗: ๓๔) ที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้

(๑) ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่

(๒) ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ

(๓) ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค

(๔) ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด

(๕) ให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

๕.๒.๓ นอกจากนี้ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลนครลำปาง ยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนักวิจัยหลายท่าน ได้แก่ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (๒๕๖๐), ปิยะ กล้าประเสริฐ (๒๕๕๙), มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (๒๕๖๑), มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ (๒๕๖๐), วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล, นกุล ชื่นพัก, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, จิตติพงศ์ เกตุอมร และจิตกร บัญโชติ (๒๕๖๔), วิจิตร วิชัยสาร, พรภักดิ์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และธนพล สราญจิตร (๒๕๖๐), สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (๒๕๖๐) และอรุณ ไชยนิทย์ (๒๕๖๔) ที่ทำการศึกษการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละแห่ง พบว่าแต่ละแห่งในปัจจุบันบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการตื่นตัวในการให้บริการอย่างกว้างขวาง คำนึงทุกฝ่ายต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการ โดยปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน โดยกำหนดคุณภาพของการให้บริการประกอบด้วยประเด็นหลักๆ ๓ ประการ คือ ๑) ความพึงพอใจด้วยกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในขณะที่บางแห่ง มีการกำหนดคุณภาพของการให้บริการในประเด็นช่องทางการให้บริการอีกด้วย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานของเทศบาลนครลำปาง ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใน ๑๙ กระบวนงาน ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลนครลำปาง ในแต่ละกระบวนงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แม้ผลของการประเมินในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ทั้ง ๑๙ กระบวนงานอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางเทศบาลนครลำปางก็ต้องการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไปอีก โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว และในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้กับการบริหารงานของเทศบาลนครลำปาง ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑) เทศบาลนครลำปางควรให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการโดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลาง และความชอบธรรมในสายตาของสังคม และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ ประชาชน ข้อที่๙ คือการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการ จำแนกกลุ่มผู้รับบริการการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ เพื่อให้สามารถนำมา ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ

๒) เทศบาลนครลำปางควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจ และทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและนำผล การประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้ จะช่วยให้ผู้บริหาร และพนักงานเทศบาลทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของส่วนงานตนเองและหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะของผู้ประเมินจากการตั้งข้อสังเกตภายหลังจากการลงพื้นที่ ผู้ประเมิน สามารถสรุปข้อมูลในเชิงวิชาการ เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครลำปาง ให้ดีขึ้นได้ โดยเห็นว่าทางเทศบาลนครลำปาง ผู้บริหาร และพนักงานของเทศบาลนครลำปาง ควรพัฒนาและปรับการทำงานในเชิงรุก สร้างสรรค์ผลงานและให้บริการประชาชน โดยเน้น ๑) ด้าน ความเป็นรูปธรรม ๒) ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ ๓) ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และ ๔) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยนำมาพัฒนาและปรับปรุงใน ๑๙ กระบวนงานที่ตั้ง ตัวชี้วัดไว้ หรืออาจรวมถึงงานอื่นๆนอกเหนือจาก ๑๙ กระบวนงานข้างต้นแล้ว แต่ยังคงอยู่ในอำนาจ หน้าที่ที่เทศบาลสามารถกระทำได้ภายใต้บทบัญญัติที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ นั้น

ทั้งนี้ จากการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในกระบวนงานบริการ ทะเบียนราษฎร เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ งานบริการด้านแหล่งเรียนรู้, งานบริการรับเรื่องขอรับ ใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕, งานบริการด้านแหล่งเรียนรู้, งานขออนุญาต ก่อสร้างอาคาร, งานชำระภาษี, งานบริการสวัสดิการสังคม, งานบริการทันตกรรม, งานบริการและ ส่งเสริมด้านสุขภาพ, งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า, งานบริการบัตร ประจำตัวประชาชน, งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ, งานสวนสาธารณะ, งานบริการสถานีขนส่ง, งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ไฟฟ้า, งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง, งานเทศกิจ, งานบริการด้านการรักษาความสะอาด, งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค : ถนน / ทางเท้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด ดังนั้น

เทศบาลนครลำปางควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งควรพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลนครลำปาง ซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย

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

ในส่วนของผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลนครลำปาง และพนักงานเทศบาลนครลำปางควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบ ON - LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่าง ๆ ที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุงนโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, มีการพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลนครลำปาง โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนามควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มี

ความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง จะอยู่ในระดับมาก ก็ตาม ทางเทศบาลนครลำปาง ควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลนครลำปาง ควรให้ความสำคัญ คือการติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลนครลำปาง พนักงานเทศบาลนครลำปาง มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า ทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ อาทิ สื่อ ON - LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ทุกช่องทาง ที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะวิธีการต่างๆในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนาผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ ทั้งจากการลงพื้นที่จริงหรือจากการประชุม ON - LINE ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลนครลำปาง นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลนครลำปาง ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลนครลำปางสู่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ในการสร้างความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(๒๕๕๖). คู่มือการบริการประชาชนยุคใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดนกรมการปกครอง.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.(๒๕๕๗). คู่มือปฐมนิเทศพนักงานราชการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปกครอง. กรุงเทพฯ : กองกิจการเจ้าหน้าที่.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (๒๕๕๘). แผนปฏิบัติราชการ ๔ ปี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑). กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๓๐).การบริหารบุคคล.พิมพ์ครั้งที่ ๔.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,
- กุลธน ธนาพงศธร. (๒๕๓๐). ประโยชน์และบริการ. พิมพ์ครั้งที่ ๗. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- กิตติ วัฒนกุล. (๒๕๔๖). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม. (๒๕๔๔). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีเฉพาะสำนักงานเขตคลองเตย (รายงานการวิจัย). รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). ธรรมเนียมท้องถิ่นว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส.กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อบปี้.
- โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น = Community and local self governance. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (๒๕๖๐). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองป่าต้วอำเภอป่าต้ว จังหวัดยโสธร (รายงานการวิจัย). ยโสธร: เทศบาลเมืองป่าต้ว.
- คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ. (๒๕๖๐). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบาไร่ อำเภอยะหา จังหวัดยะลา ปีงบประมาณ ๒๕๖๐(รายงานการวิจัย). ยะลา : องค์การบริหารส่วนตำบลบาไร่.
- จักรแก้ว นามเมือง, ณรงค์ โวหารเสาวภาคย์ และคณะ วังฝายแก้ว. (๒๕๖๐). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพของผู้ให้บริการงานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปิ่น อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ทวีพงษ์ หินคำ. (๒๕๔๑). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิวา ประสุวรรณ. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านแลง (รายงานการวิจัย). รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรศักดิ์ วระสุข. (๒๕๓๗). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. ๒๕๒๔. รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์กรปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล.
- ปิยะ กล้าประเสริฐ. (๒๕๕๙). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี. วารสารวิจัยและพัฒนาวิจัยท้องถิ่น ในพระบรมราชูปถัมภ์ (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม – สิงหาคม ๒๕๕๙), หน้า ๒๑๕ – ๒๑๖.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (๒๕๓๘). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีสำนักทะเบียน. มหาวิทยาลัยเกริก.
- มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต. (๒๕๖๑). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง. ระยอง : เทศบาลตำบลบ้านฉาง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (๒๕๖๓). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปี ๒๕๖๓ (รายงานการวิจัย). สระบุรี: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. (๒๕๖๐). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกระหวัน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ (รายงานการวิจัย). ศรีสะเกษ: เทศบาลตำบลกระหวัน.
- วรเดช จันทรศร.(๒๕๔๕). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษาจากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.
- วรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล, นกุล ชื่นพิง, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว, ฐิติพงศ์ เกตุอมร และจิตกร บุญโชติ. (๒๕๖๔). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะของ เทศบาลเมืองคองหงส์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วารสารการประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ ๑๒ (มิถุนายน ๒๕๖๔). หน้า ๕๙ – ๗๗.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิจิตร วิชัยสาร, พรภักดิ์ หวังดี, อรทิณี ทวยนาค และชนพล สราญจิตร. (๒๕๖๐). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบึงยี่โถ อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. ปทุมธานี : เทศบาลเมืองบึงยี่โถ.
- วีระพงษ์ เณลิณศิริรัตน์. (๒๕๓๙). คุณภาพในงานบริการ ๑ = Quality in servicers. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (๒๕๔๓). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สถาบันดำรงเดชาานุภาพ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. ๒๕๒๙.ปัญหาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล.รายงานการวิจัย, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (๒๕๖๐). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี (รายงานการวิจัย). อุดรธานี: เทศบาลเมืองหนองสำโรง.
- สนธิ์ บางยี่ขัน. (๒๕๔๗). การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสียมยิม แสงพิช. (๒๕๔๘). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย”. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๓๖). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.(๒๕๖๑). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัดสุรินทร์(รายงานการวิจัย). สุรินทร์: เทศบาลตำบลเมืองแก.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. ดลยา จาตุรงค์กุล. และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (๒๕๔๖). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูชั่น อินโดไชน่า.
- อมร รักษาสัตย์. “บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ”วารสารรัฐประศาสนศาสตร์. (ฉบับพิเศษ), เมษายน ๒๕๒๒: ๓๐๕.
- อรุณ ไชยนิทย์. (๒๕๖๔). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารมหาจุฬานาครธรรมส์ ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๖ (พฤษภาคม ๒๕๖๔). หน้า ๑๔๗ – ๑๖๓.

บรรณานุกรม (ต่อ)

เอกสารออนไลน์เข้าถึงได้จาก

เลขานุการการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. (๒๕๕๒). ความพึงพอใจการให้บริการของ
งานธุรการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก

<http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm>.

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (๒๕๕๒ มกราคม ๔). โครงการเพิ่มประสิทธิภาพให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก

http://www.measaorg/page/typ_detail.php?texttyp id=๖.

<http://www.samkor.com> Likert, R. (๑๙๗๐). **A technique for the measurement of attitude**. In G.F. Summer (Ed). Attitudes measurement. New York : Rand McNally.

Millett, J. D. (๑๙๕๔). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.

Parasuraman, A. , Zeithaml, V. , & Berry, L. (๑๙๘๕). **A conceptual model of service quality and its implications for future research**, Journal of Marketing, ๔๙ : ๔๑-๕๐.

Yamane, T. (๑๙๗๓). **Statistic : An Introductory Analysis (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. อาจารย์ ดร.เสาวรีย์ | 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 | บัดดี | 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

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
❖งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : 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. 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.....
๕. ศูนย์บริการร่วม ☐ ขออนุญาตใช้มาปณสถาน
๖. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ☐ ขอถึงขยะ/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
❖งานแก้ไขปัญหการให้บริการสาธารณูปโภค (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

.....

.....

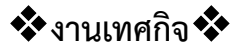
สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

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

.....

.....

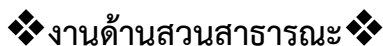
สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

.....

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

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง

❖งานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ❖

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. งานบริการและส่งเสริมด้านสุขภาพ ☐งานป้องกันและควบคุมโรค ☐งานเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุและบุคคลอื่นที่มีภาวะพึ่งพิง
- ☐งานอนามัยโรงเรียน ☐ศูนย์ส่งเสริมสมรรถนะทางกาย(สวนสุขภาพคัพิตเนส)

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 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก เข้าถึงบริการได้ง่าย					
๒.๒ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ตรงกับความต้องการ					
๒.๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ สถานที่เพียงพอ สะดวกต่อการติดต่อสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๓.๓ มีวัสดุ/เครื่องมือ/ อุปกรณ์ ที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการ					

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

.....

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง
การบริการแหล่งเรียนรู้ : อุทยานการเรียนรู้นครลำปาง(LK Park)

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 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ.....
๔. อาชีพ ☐ รับราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ
- ☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ 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 รูปแบบการนำเสนอเรื่องราวของอุทยานการเรียนรู้					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๓.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๓.๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์ ฯลฯ)					
๔. ประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง
การบริการแหล่งเรียนรู้ : พิพิธภัณฑ์การเรียนรู้เมืองลำปาง หรือ มิวเซียมลำปาง

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 ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่นๆ.....
๔. อาชีพ ☐ รับราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ
- ☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ 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 รูปแบบการนำเสนอเรื่องราวของอุทยานการเรียนรู้					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
๓.๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ					
๓.๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์ ฯลฯ)					
๔. ประโยชน์และความรู้หลังจากเข้ารับบริการแหล่งเรียนรู้					

จุดเด่น หรือ บุคลากรที่ให้บริการประทับใจ คือ

.....

สิ่งที่ควรปรับปรุง

.....

.....