รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

โดย
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

เมษายน ๒๕๖๒

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการ เพื่อเป็นการประเมินการปฏิบัติราชการในด้านการบริการประชาชนตามตัวชี้วัดที่กำหนด และนำผลการศึกษาที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยตรงของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครลำปางไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนได้ นอกจากนี้แล้วยังสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนตามหลักบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปางให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งนับเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่สาขาวิชาฯ ได้มีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดความร่วมมือและให้บริการทางวิชาการให้กับท้องถิ่น

สาขาวิชาฯ ขอขอบคุณประชากรในเขตเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปางและคณะผู้บริหาร พนักงาน เจ้าหน้าที่เทศบาลนครลำปางที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลจนทำให้การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

เมษายน ๒๕๖๒

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

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

จากการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการตามกระบวนงาน ๒๐ กระบวนงาน ดังนี้

๑. งานบริการทะเบียนราษฎร

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐

๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๓. งานบริการสถานีขนส่ง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐

๔. งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐

๕. งานชำระภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๗. งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

๘. งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐

๙. งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๑๐. งานบริการสวัสดิการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๑๑. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๑๒. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

๑๓. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

๑๔. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๐

๑๕. งานหาบเร่แผงลอย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐

๑๖. งานด้านสวนสาธารณะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

๑๗. งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาล นครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐

๑๘. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๑๙. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด)

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๒๐. งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๖ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ /ไวนิล+ข้อความประชาสัมพันธ์) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐

๒) ด้านจอ LED พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐

๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๔) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐

๕) ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐

๖) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐

ซึ่งจากการออกแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถาม พอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ทางเทศบาลนครลำปาง ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครลำปางปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กรให้มีระบบการทำงานที่มีความรวดเร็วขึ้น มีการเพิ่มทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพที่เหมาะสม สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความ ฉับไว มีระเบียบวินัย ควรหาแนวทางการจัดการขยะ และควรจัดเพิ่มถังขยะในชุมชนให้เพียงพอต่อความต้องการ และควรบริหารจัดการขยะให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะที่สามารถสนองตอบปัญหาและความต้องการของประชาชนให้ครอบคลุม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะรวมไปถึงมีส่วนร่วม ในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นอกจากนี้ เทศบาลนครลำปางควรมีการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการให้ความดูแลและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ หรือสร้างอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ, ให้การสนับสนุนทางการศึกษาที่หลากหลายให้กับเด็กและเยาวชน

ที่สำคัญเทศบาลนครลำปางควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก้ไข ซ่อมแซมจัดหา และพัฒนาถนน ไฟฟ้าส่องสว่าง ที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เป็นต้น

ทั้งนี้ จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง นั้น ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในกระบวนงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า ถัดมา คือ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน, งานบริการทันตกรรม: ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง, งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕, งานชำระภาษี, งานบริการสวัสดิการ, งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า, งานด้านสวนสาธารณะ, งานบริการทะเบียนราษฎร, งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร, งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน), งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด), งานบริการสถานีขนส่ง, งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน, งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ, งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง, งานหาบเร่แผงลอย และงานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ ส่วนกระบวนงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลนครลำปางควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงาน ที่สำคัญจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ควบคู่กันไปด้วย

นอกจากนี้ เทศบาลนครลำปางควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้านและมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

สารบัญ

หน้า

คำนำ ก
บทสรุปผู้บริหาร ข
สารบัญ ฑ
สารบัญตาราง ด
สารบัญภาพ ผ

บทที่ ๑ บทนำ ๑
๑.๑ ที่มาและความสำคัญ ๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย ๓
๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย
๓
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ๔

บทที่ ๒ ทบทวนวรรณกรรม ๕
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย ๕
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ๙
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
๒๓
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ ๒๘
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล ๓๑
๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานสำคัญของเทศบาลนครลำปาง ๓๕
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ๔๔

บทที่ ๓ ระเบียบวิธีวิจัย ๔๖
๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย
๔๖
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ๔๖
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูล ๔๗
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล ๔๘

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ ๔ ผลการศึกษา	**๕๐**
๔.๑ งานทะเบียนราษฎร	๕๐
๔.๒ งานบัตรประจำตัวประชาชน	๕๘
๔.๓ งานบริการสถานีขนส่ง	๖๕
๔.๔ งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๗๒
๔.๕ งานชำระภาษี	๗๙
๔.๖ งานขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง	๘๖
๔.๗ งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง	๙๓
๔.๘ งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก	๑๐๐
๔.๙ งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	๑๐๗
๔.๑๐ งานบริการสวัสดิการ	๑๑๔
๔.๑๑ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า	๑๒๑
๔.๑๒ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ	๑๒๘
๔.๑๓ งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค: ไฟฟ้า	๑๓๕
๔.๑๔ งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค: ถนน	๑๔๒
๔.๑๕ งานหาบเร่แผงลอย	๑๔๙
๔.๑๖ .งานด้านสวนสาธารณะ	๑๕๖
๔.๑๗ งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน	๑๖๒
๔.๑๘ งานบริการด้านการรักษาความสะอาด: การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)	๑๖๙
๔.๑๙ งานบริการด้านการรักษาความสะอาด: กวาดถนน (คนกวาด)	๑๗๕
๔.๒๐ งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง	๑๘๑
บทที่ ๕ บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	**๑๙๐**
๕.๑ สรุป	๑๙๐
๕.๒ อภิปรายผล	๒๑๖
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๒๑๗

สารบัญ (ต่อ)

บรรณานุกรม **๒๑๙**

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ประมวลรูปภาพการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลฯ

ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจฯ

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ ๒ – ๑	แสดงอาณาเขตและพื้นที่เทศบาลนครลำปาง	๓๖
ตารางที่ ๒ - ๒	แสดงจำนวนครัวเรือนและประชากร แยกตามตำบล (ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๒)	๓๙
ตารางที่ ๓ - ๑	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampiing)	๔๖
ตารางที่ ๓ – ๒	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)	๔๗
ตารางที่ ๔ – ๑	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๑
ตารางที่ ๔ – ๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	๕๓
ตารางที่ ๔ – ๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๕๔
ตารางที่ ๔ – ๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๕๕
ตารางที่ ๔ – ๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	๕๖
ตารางที่ ๔ – ๖	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๕๘
ตารางที่ ๔ - ๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	๖๐
ตารางที่ ๔ - ๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๖๑
ตารางที่ ๔ - ๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๒
ตารางที่ ๔ - ๑๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบัตรประจำตัวประชาชนเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	๖๓
ตารางที่ ๔ - ๑๑	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๕

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๔ - ๑๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่ง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	๖๗
ตารางที่ ๔ - ๑๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๖๘
ตารางที่ ๔ - ๑๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๖๙
ตารางที่ ๔ - ๑๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	๗๐
ตารางที่ ๔ - ๑๖	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๒
ตารางที่ ๔ - ๑๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	๗๔
ตารางที่ ๔ - ๑๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๗๕
ตารางที่ ๔ - ๑๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๗๖
ตารางที่ ๔ - ๒๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	๗๗
ตารางที่ ๔ - ๒๑	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๙
ตารางที่ ๔ - ๒๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานชำระภาษีเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	๘๑
ตารางที่ ๔ - ๒๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานชำระภาษีเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๘๒
ตารางที่ ๔ - ๒๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานชำระภาษีเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๘๓
ตารางที่ ๔– ๒๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานชำระภาษีเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	๘๔
ตารางที่ ๔– ๒๖	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๘๖

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๔ - ๒๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานขออนุญาตสิ่งก่อสร้างเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	๘๘
ตารางที่ ๔ - ๒๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานขออนุญาตสิ่งก่อสร้างเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๘๙
ตารางที่ ๔ - ๒๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานขออนุญาตสิ่งก่อสร้างเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๐
ตารางที่ ๔– ๓๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานขออนุญาตสิ่งก่อสร้างเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	๙๑
ตารางที่ ๔– ๓๑	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๙๓
ตารางที่ ๔– ๓๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการงานบริการทันตกรรม (ศูนย์บริการสาธารณสุข ๑) ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	๙๕
ตารางที่ ๔– ๓๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการงานบริการทันต กรรม (ศูนย์บริการสาธารณสุข ๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๙๖
ตารางที่ ๔– ๓๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการทันตกรรม (ศูนย์บริการสาธารณสุข ๑) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๗
ตารางที่ ๔– ๓๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการทันตกรรม (ศูนย์บริการสาธารณสุข ๑) ด้านภาพรวมทั้งหมด	๙๘
ตารางที่ ๔– ๓๖	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๐
ตารางที่ ๔ - ๓๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการงานบริการทันต กรรม ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒ (ปงสนุก) ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๑๐๒
ตารางที่ ๔ - ๓๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการงานบริการทันต กรรม ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒ (ปงสนุก) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๐๓
ตารางที่ ๔ - ๓๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการงานบริการทันต กรรม ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒ (ปงสนุก) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๐๔
ตารางที่ ๔– ๔๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจประชาชนผู้รับบริการงานบริการทันต กรรม ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒ (ปงสนุก) ด้านภาพรวมทั้งหมด	๑๐๕
ตารางที่ ๔– ๔๑	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๐๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ ๔ - ๔๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	๑๐๙
ตารางที่ ๔ - ๔๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านกระบวรการ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๑๐
ตารางที่ ๔ - ๔๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๑๑
ตารางที่ ๔– ๔๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ.การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ด้านภาพรวมทั้งหมด	๑๑๒
ตารางที่ ๔– ๔๖	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๑๔
ตารางที่ ๔– ๔๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการ ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	๑๑๖
ตารางที่ ๔– ๔๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๑๗
ตารางที่ ๔– ๔๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๑๘
ตารางที่ ๔– ๕๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการ ด้านภาพรวมทั้งหมด	๑๑๙
ตารางที่ ๔– ๕๑	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๒๑
ตารางที่ ๔ - ๕๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า เทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	๑๒๓
ตารางที่ ๔ - ๕๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า เทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๒๔

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๔ - ๕๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า เทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑๒๕

ตารางที่ ๔– ๕๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: บริการส่วนหน้า เทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด ๑๒๖

ตารางที่ ๔– ๕๖ แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๒๘

ตารางที่ ๔ - ๕๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ เทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร ๑๓๐

ตารางที่ ๔ - ๕๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ เทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๑๓๑

ตารางที่ ๔ - ๕๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ เทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑๓๒

ตารางที่ ๔– ๖๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์: หลังรับบริการ เทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด ๑๓๓

ตารางที่ ๔– ๖๑ แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ๑๓๕

ตารางที่ ๔– ๖๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า เทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร ๑๓๗

ตารางที่ ๔– ๖๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า เทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ๑๓๘

ตารางที่ ๔– ๖๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า เทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ๑๓๙

ตารางที่ ๔– ๖๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า เทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด ๑๔๐

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๔– ๖๖	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๔๒
ตารางที่ ๔ - ๖๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน เทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	๑๔๔
ตารางที่ ๔ - ๖๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน เทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๔๕
ตารางที่ ๔ - ๖๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน เทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๔๖
ตารางที่ ๔– ๗๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน เทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	๑๔๗
ตารางที่ ๔– ๗๑	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๔๙
ตารางที่ ๔ - ๗๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอย ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	๑๕๑
ตารางที่ ๔ - ๗๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอย ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๕๒
ตารางที่ ๔ - ๗๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๕๓
ตารางที่ ๔– ๗๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอย ด้านภาพรวมทั้งหมด	๑๕๔
ตารางที่ ๔– ๗๖	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๕๖
ตารางที่ ๔– ๗๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๕๗

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ ๔– ๗๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๕๙
ตารางที่ ๔– ๗๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	๑๖๐
ตารางที่ ๔– ๘๐	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๖๒
ตารางที่ ๔– ๘๑	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการเจ้าหน้าที่ และบุคลากร	๑๖๔
ตารางที่ ๔ - ๘๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๖๕
ตารางที่ ๔ - ๘๓	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๑๖๖
ตารางที่ ๔ - ๘๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	๑๖๗
ตารางที่ ๔– ๘๕	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๖๙
ตารางที่ ๔– ๘๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๑๗๑
ตารางที่ ๔ - ๘๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	๑๗๒
ตารางที่ ๔ - ๘๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ด้านภาพรวมทั้งหมด	๑๗๓

สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ ๔ - ๘๙	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๗๕
ตารางที่ ๔ – ๙๐	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	๑๗๗
ตารางที่ ๔ – ๙๑	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๑๗๘
ตารางที่ ๔ – ๙๒	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ด้านภาพรวมทั้งหมด	๑๗๙
ตารางที่ ๔ – ๙๓	แสดงจำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม	๑๘๑
ตารางที่ ๔ - ๙๔	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อสิ่งพิมพ์/ป้ายโปสเตอร์/ไวนิลและข้อความประชาสัมพันธ์	๑๘๓
ตารางที่ ๔ - ๙๕	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านจอ LED	๑๘๔
ตารางที่ ๔ - ๙๖	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน	๑๘๕
ตารางที่ ๔ – ๙๗	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/Facebook)	๑๘๖
ตารางที่ ๔ – ๙๘	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์	๑๘๗
ตารางที่ ๔ - ๙๙	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	๑๘๘

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ 13

ภาพที่ 2.2 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ 14

ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ 18

ภาพที่ 2.4 ความสำเร็จในงานบริการ 22

ภาพที่ 2.5 วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น 27

บทที่ ๑
บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง ได้กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวด ๑๔ มาตรา ๒๔๙ และมาตรา ๒๕๐ ของรัฐธรรมนูญแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเองมีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเองรวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

ผลจากรัฐธรรมนูญและกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่และส่งผลให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมภายเหนือขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญกำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและภูมิภาคโดยให้คำปรึกษาและสนับสนุนกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็นซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้านและส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนน และท่อระบายน้ำส่วนบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นเป็นหน้าที่ของส่วนราชการระดับภูมิภาค

ประเทศไทยถึงแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองในส่วนที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นมาแล้วหลายครั้ง เช่นเมื่อปี พ.ศ. ๒๔๙๕ มีการตั้งสุขาภิบาลขึ้นเป็นครั้งแรกในประเทศไทยต่อมา พ.ศ. ๒๔๙๘ มีประกาศจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดและหลังจากนั้นในพ.ศ. ๒๔๙๙ มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล และสภาตำบลขึ้นเป็นครั้งแรก แต่การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังอยู่ภายในการควบคุมจากส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางมาโดยตลอด ซึ่งเป็นการควบคุมทั้งในด้านบุคลากรด้านงบประมาณและด้านการคลังโดยอาศัยเหตุในการควบคุมว่าประชาชนในท้องถิ่นยังขาดความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และเทคนิคในการดำเนินกิจการต่างๆได้เอง ซึ่งยังจำเป็นจะต้องอาศัยความรู้และเทคนิคต่างๆจากส่วนกลาง โดยส่วนกลางหรือรัฐบาลกลางยังใช้อำนาจในการควบคุม เช่น การสั่งยุบสภาท้องถิ่น การสั่งให้ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ้นจากตำแหน่งหรือการกำหนดเกี่ยวกับการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำงบประมาณตามวิธีการและตามแบบที่ส่วนกลางกำหนดไว้หรือแม้แต่การกำหนดให้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปตามสัดส่วนที่ส่วนกลางกำหนดหรือตามสัดส่วนที่ส่วนกลางได้วางระเบียบกำหนดไว้

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบันโดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงิน การคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเองอันเป็นรากฐานและวิธีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่นไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่า ไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครองและการบริหารท้องถิ่นอันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลโดยสนับสนุนให้มีการปกครองตนเองและการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงส์ทองคำและอนันต์ เกตุวงศ์, ๒๕๒๔:๑๔)

เทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้โดยที่เทศบาลนครลำปางเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานของเทศบาลนครลำปางจึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้รับบริการโดยตรงซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปางต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๒. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนเทศบาลนครลำปาง อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

๑.๓ ขอบเขตโครงการวิจัย

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครลำปางที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ การให้บริการประชาชนใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

๒. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๔. ด้านภาพรวมทั้งหมด

โดยครอบคลุม ๒๐ กระบวนงาน ได้แก่

๑. งานบริการทะเบียนราษฎร

๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

๓. งานบริการสถานีขนส่ง

๔. งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๕. งานชำระภาษี

๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

๗. งานบริการทันตกรรม: ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง

๘. งานบริการทันตกรรม: ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก

๙. งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

๑๐. งานบริการสวัสดิการ

๑๑. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า

๑๒. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ

๑๓. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า

๑๔. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน

๑๕. งานหาบเร่แผงลอย

๑๖. งานด้านสวนสาธารณะ

๑๗. งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน
๑๘. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)
๑๙. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด)
๒๐. งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ในงานบริการจำนวน ๒๐ กระบวนงาน โดยศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการใน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านภาพรวมทั้งหมด

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ห้วงระยะเวลา ๖ เดือน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ – เดือนมีนาคม ๒๕๖๒)

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๒. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

๓. ผลจากการศึกษาทำให้เทศบาลนครลำปางทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

บทที่ ๒
ทบทวนวรรณกรรม

การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใช้เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทย
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ
๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล
๒.๖ สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครลำปาง
๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

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

ไว้ว่าแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ มีหลักการอันเป็นกรอบความคิดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ **ประการแรก** หลักความคิดอิสระขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐเดียวและความมีเอกภาพของประเทศ โดยมีสถาบันพรมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐดังนั้นการกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระมิใช่เป็นการมอบภารกิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทนเท่านั้น **ประการที่สอง** หลักความสัมพันธ์ ของการบริหารราชการแผ่นดินกล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปรับบทบาท อำนาจ หน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการหลักในการดำเนินกิจการของรัฐ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในภารกิจระดับมหาภาคและทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น **ประการที่สาม** หลักประสิทธิภาพการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่นจะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น สนับสนุน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่องจากหลักการซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณะสุข (๒๕๔๓) ที่กล่าวว่าการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐ ในระบบประชาธิปไตยโดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลดเหลือภารกิจหลักเท่าที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริการงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมือง ที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมทีกลุ่มที่หลากหลายมีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกันขัดแย้งกันในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่นโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้จากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นได้แก่ หน้าที่ เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่นให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการเอง อำนาจการตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจดำเนินการตามหน้าที่ ที่ส่วนกลางกระจายไปให้ท้องถิ่นดำเนินการทรัพยากรการบริหารเป็นการกระจายบุคคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี ที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจ หน้าที่ที่รัฐกับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชน ร่วมกันรับผิดชอบ และความพร้อมเป็นการกระจายความพร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลางให้กับท้องถิ่น เพื่อสร้างขีดความสามารถให้แก่ท้องถิ่น เป็นการทำให้ท้องถิ่น

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

๒.๑.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะมีต่างกันบ้างก็สำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ จอร์น เจ. คลาร์ก (John J. Clarke, ๑๙๕๗: ๘๗ - ๘๙ อ้างถึงในโกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๓: ๒) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึงหน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองและหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลางพร้อมทั้งประทาน คงฤทธิศึกษากร (๒๕๔๒: ๑๕ อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๓:๒) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐและโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆองค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง โดย รศ.ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์ (๒๕๔๗: ๔-๕ อ้างถึงใน โกวิทย์ พวงงาม, ๒๕๕๓:๓) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่นคือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเองกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึงการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องที่ละชุมชนโดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาคแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มิได้มีอธิปไตยในตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลาง ตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบแต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุดคือ เทศบาล โดยมีหลักการ ดังนี้ เทศบาลเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นโดยกฎหมายมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจอิสระในการบริการงาน มีงบประมาณและรายได้เป็นของตัวเอง และคณะผู้บริหารองค์กรได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งการปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญในด้านช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีที่สุดกว่าคนภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนได้รูการปกครองระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตรากำลังคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง และมีเสถียรภาพ ประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารฯ และมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและนอกจากเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้วยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง

ส่วนสถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่า ภายในรัฐสมัยใหม่ การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจากการบริหารปกครองประเทศที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความ “ไม่ประหยัดในเชิงขนาด” จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครองให้อยู่ในมือขององค์กรหรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไปด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นได้แก่ หนึ่ง การปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการปกครองจำนวนเล็กๆที่มีมากมายกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้นๆทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะของการรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียงแห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชนนั้นๆจึงจำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น นั่นก็คือการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประประชาธิปไตย (Democratic Accountability) สอง การปกครองท้องถิ่นเป็นโรงเรียนประชาธิปไตยระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้งมีระบบพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกาในที่สุดก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างทางการบริหาร ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารและที่สำคัญคือการเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนและในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้และการที่การปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมืองถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกสอนประชาธิปไตยให้ประชาชน สาม สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับ๓มิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่าเป็นการเปิดการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่างๆภายในชุมชนด้วยตนเองจะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมืองการปกครองตามหลักการปกครองตนเอง และนำไปสู่การเติบโตของ “ความเป็นพลเมือง”ในหมู่ประชาชน สี่ สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมืองและในทางการเมือง ย่อมทำให้การตัดสินใจโดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่นอาจจะไม่ได้รับการยอมรับในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่นมีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นการสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้นมีความชอบธรรมและ ห้า ดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากใช้อำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไปเป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ลิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคลและสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้าม การกระจายอำนาจถึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคลโดยการทำให้อำนาจมีการกระจัดกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๐ กล่าวไว้ว่า “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 ภนิดา ชัยปัญญา ๒๕๔๑ : ๑๑) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ มีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ

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

ไพบูลย์ ช่างเรียน (๒๕๔๒. หน้า ๑๔๖ - ๑๔๗) อ้างอิงจาก นริษา นราศรี ๒๕๔๔. หน้า ๒๘) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกาย เป็นผลทำให้เกิด ความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคง ปลอดภัย เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

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

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

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

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

สายจิตร (๒๕๔๖ : ๑๔) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

กิลเมอร์ (Gillmer, ๑๙๖๕, ๒๕๔ – ๒๕๕ อ้างถึงใน เพ็ญแข ช่อมณี ๒๕๔๔, หน้า ๖) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของแรงงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ความรู้สึก มีความสำเร็จในผลงานความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ซิลเมอร์ (Silmer, ๑๙๘๔, ๒๓๐ อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สรุปภา ๒๕๔๔, หน้า ๙) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆ ของงาน รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

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

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 ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (๒๕๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ 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. ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น ตามความสำคัญ (a hierarchy of needs) กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

๒.๒.๒ การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจ นั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคาดเคลื่อนเกิดขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นการแสดงความรู้สึกดีใจยินดีของเฉพาะบุคคลในการตอบสนองความต้องการในส่วนที่ขาดหายไป ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยปัจจัยเหล่านั้น สามารถสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจได้เหมาะสม และเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลที่จะเลือกปฏิบัติในกิจกรรมนั้นๆ

๒.๒.๓ ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

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

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง”

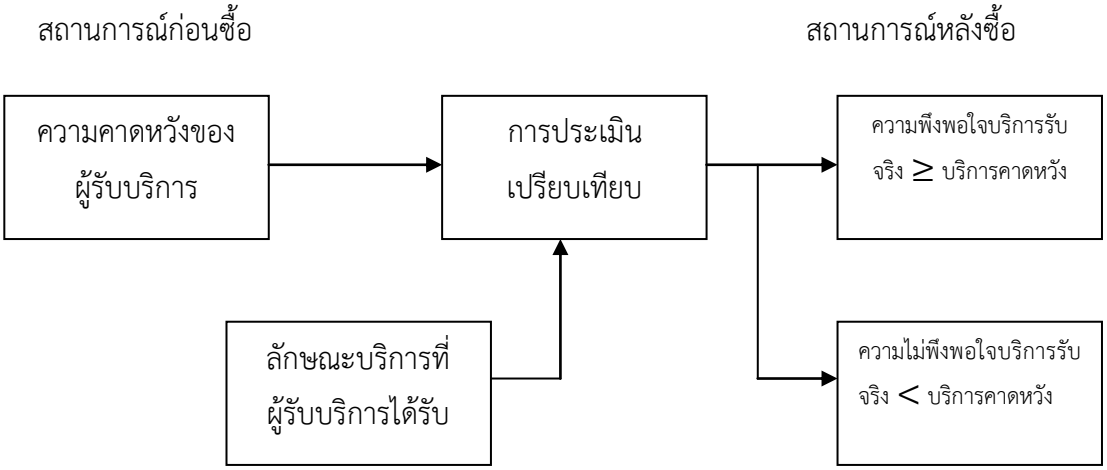
ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ สามารถจำแนกเป็น ๒ ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Consumer Satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของผู้ให้บริการ

๑. ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑ ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น ๒ นัย คือ

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

๑.๑.๒ สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนว่าได้ว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

๑.๒ ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์การความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้ ดังนี้

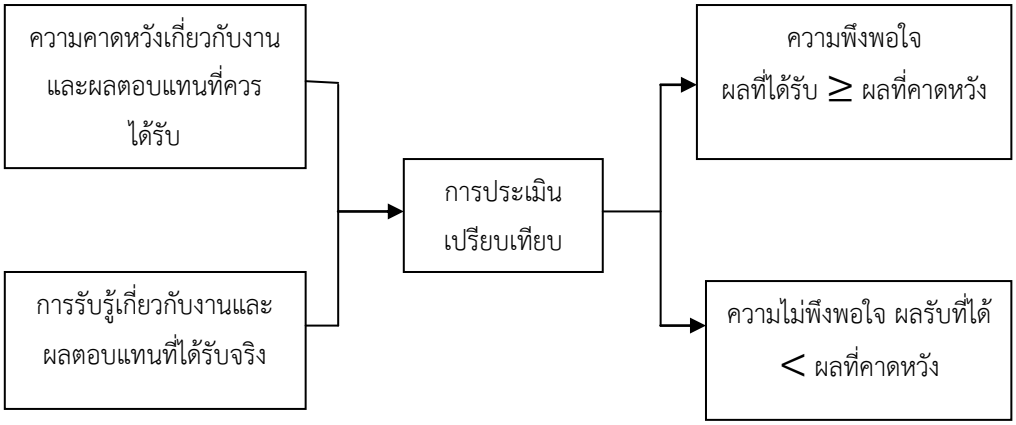
ล็อค (Locke) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ทำงานของบุคคลหนึ่ง”

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

แครนนี่ (Cranny) และคณะ กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ปฏิกิริยาตอบสนองทางอารมณ์และความรู้สึกต่องานอันเป็นผลมาจากการประเมิน เปรียบเทียบส่วนต่างของผลตอบแทนที่ได้รับจริงกับผลตอบแทนที่ปรารถนาหรือคาดว่าควรจะได้รับ”

อาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้าและผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบ ประสบการณ์และผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ในระดับที่ต่ำกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ว่าจะได้รับ” ดังภาพที่ ๒

สถานการณ์การทำงาน



ภาพที่ ๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะข้างต้น มีความหมายเกี่ยวพันกันกับความพึงพอใจในการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในสถานการณ์การบริการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์การบริการสามารถสร้างความพึงพอใจในการบริการ โดยทำให้ผู้เกี่ยวข้องกับการบริการมีความรู้สึกในทางบวก อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวังไว้ในสถานการณ์การบริการที่เกิดขึ้นย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อกิจการบริการนั้น

จึงได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายความถึง ภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการ รับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

๒. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในที่นี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

๒.๑. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๒.๑.๑ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ ได้จริง

๒.๑.๒ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้าก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๒.๑.๓ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

๒.๒. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๒.๒.๑ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็พยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

๒.๒.๒ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงาน

บริการ ให้ก้าวหน้ายิ่งๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ให้ใช้บริการต่อๆ ไปทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่า ความพึงพอใจทั้งสองลักษณะ มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จเพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒.๒.๔ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

การดำเนินงานบริการจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์การตลาดสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าและความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับให้มากที่สุด โดยการทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

๑. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

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

๑.๒ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในสถานการณ์การบริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการบริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรืออาจพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งทีได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการ

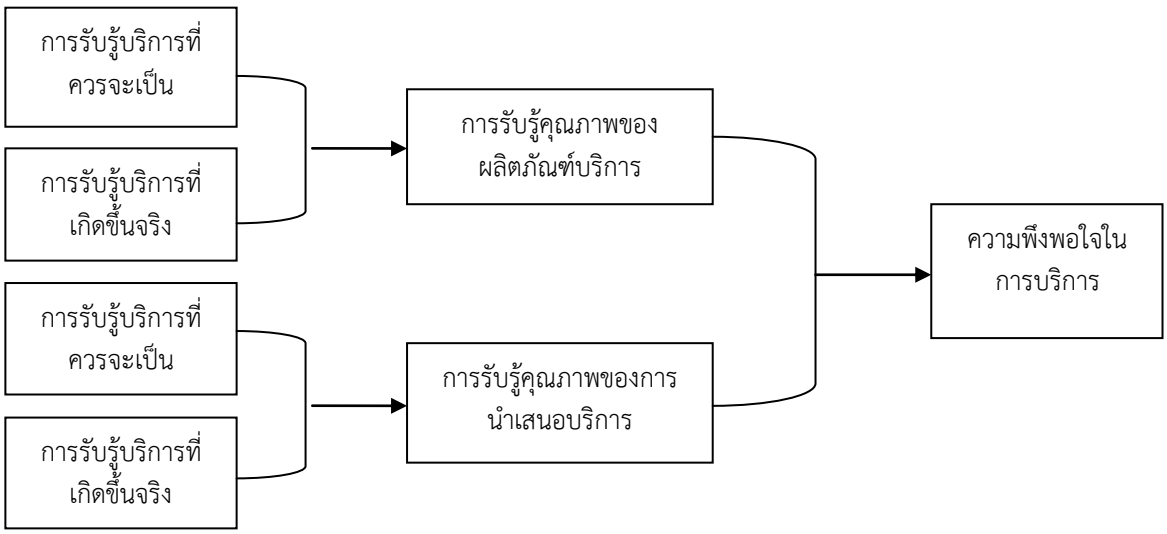
ย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Unconformities) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับของความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจ เช่น ลูกค้าไปทำผมที่ร้านเสริมสวยแห่งหนึ่ง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

๑.๓ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็เปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันได้ แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ เช่นลูกค้าไปซื้อสินค้าที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และเลือกซื้อที่มีตราผลิตภัณฑ์ที่เชื่อถือได้ ปรากฏว่าสินค้าชำรุดใช้งานไม่ได้ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ เมื่อนำสินค้าไปขอเปลี่ยนคืนใหม่ พนักงานขายให้ความดูแลอย่างดี กล่าวคำขอโทษ และเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่มาให้ พร้อมช่วยเหลือทดสอบการทำงาน ทำให้ลูกค้าเปลี่ยนความรู้สึกไม่พึงพอใจมาเป็นความรู้สึกพึงพอใจ และยิ่งรู้สึกพึงพอใจมากขึ้นที่พนักงานยอมรับข้อบกพร่องและเอาใจใส่ช่วยเหลือด้วยอัธยาศัยที่ดี

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

๒.๑ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แขกที่เข้ามาพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

๒.๒ องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการสามารถแสดงได้ ดังภาพที่ ๓



ภาพที่ ๓ องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่า การรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้บริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้บริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

๒.๒.๕ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับการบริการ

กุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการบริการ คือ ความพึงพอใจในลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการนั้น คือ การที่ลูกค้าได้สิ่งที่คาดหวังไว้ในการที่ลูกค้าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังได้ ย่อมเกี่ยวกันกับการปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีบทบาทมีความสำคัญในการรับรู้ความต้องการของการรับบริการและการสนองตอบบริการตามความต้องการของผู้รับบริการ คุณภาพและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการบริการด้วย เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานบริการมีความรู้สึกดีต่องานที่รับผิดชอบ ก็ย่อมจะปฏิบัติงานการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเต็มใจอย่างเต็มความสามารถ

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับในการบริการกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในแต่ละสถานการณ์ของการบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการในแต่ละครั้งได้

๑.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

๑.๑.๑ ผลิตภัณฑ์บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้ หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

๑.๑.๒ ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความตั้งใจที่จ่าย (Willingness to pay) ของผู้บริการ ทั้งเจคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนพิจารณาจากราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

๑.๑.๓ สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๑.๑.๔ การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการให้บริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๑.๑.๕ ผู้ให้บริการ/ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริหารโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๑.๑.๖ สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับ การออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

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

๑.๒ ระดับของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถแบ่งออกได้ ๒ ระดับ คือ

๑.๒.๑ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

๑.๒.๒ ความพึงพอใจที่เกินคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้บริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความต้องการ เช่น ลูกค้าสั่งอาหาร แล้วนั่งรอเป็นเวลานาน

๒. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้ให้บริการต่อการบริการ คาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการในการดำเนินงานบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและนโยบายของงานบริการแต่ละประเภท

๒.๑ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ มีปัจจัยสำคัญ ดังนี้

๒.๑.๑ ลักษณะงาน ความน่าสนใจ และความท้าทายของงานมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ได้ทำงานที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์ และมีโอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จด้วยความสามารถของผู้กระทำ ย่อมทำให้บุคคลนั้นมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเต็มใจ และเกิดความผูกพันต่องานนั้น

๒.๑.๒ การนิเทศงาน การชี้แนะทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศ นับเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานบริการกับผู้นิเทศงานจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

๒.๑.๓ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนเรามีความสุขในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อกันมีความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายให้ดำเนินไปตามบทบาทความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

๒.๑.๔ ค่าจ้าง ปริมาณรายได้ หรือเงินเดือน เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความยุติธรรม ความเสมอภาคในการจ้างและวิธีการให้ค่าจ้าง ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน นั่นคือ การให้ค่าจ้างในอัตราที่พอเหมาะกับลักษณะงานและความสามารถของพนักงาน รวมทั้งการขึ้นเงินเดือนให้ตามโอกาส

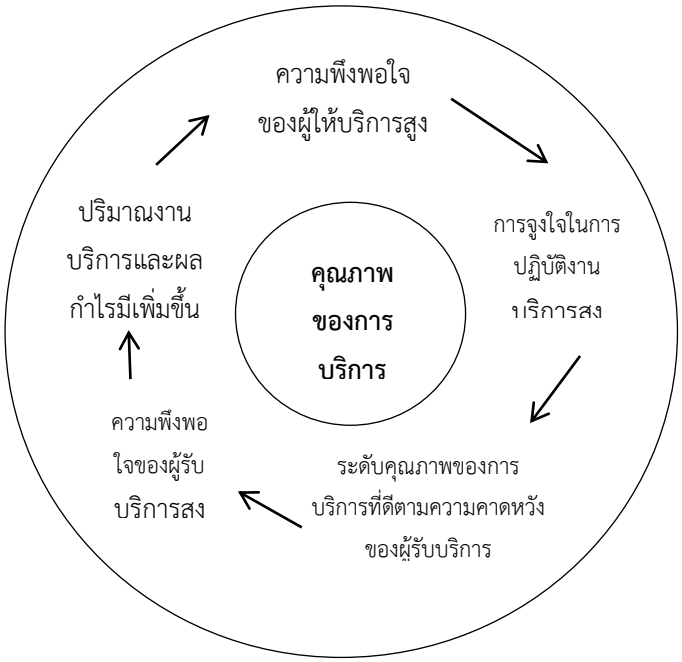
๒.๑.๕ โอกาสการก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่ง การเสนอความดีความชอบ ตลอดจนการยอมรับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ได้รับความก้าวหน้า และรับผิดชอบงานในระดับสูงขึ้นตามลำดับขั้นของงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสำหรับพนักงาน

๒.๒ ประเภทของความพึงพอใจของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๒.๒.๑ ความพึงพอใจในลักษณะงาน เป็นความพึงพอใจทั่วๆ ไปในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะของงานบริการ

๒.๒.๒ ความพึงพอใจในองค์ประกอบของการทำงาน เป็นความพึงพอใจเฉพาะในการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจต่อรายได้และผลประโยชน์

๓. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริการและผู้ให้บริการ ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้ให้บริการโดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้บริการ คือ เป็นกลยุทธ์สำคัญของการบริหารการบริการและการตลาดสมัยใหม่ หรือที่เรียกว่า “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ซึ่งนำเสนอโดย เฮลเก็ตต์ (Heskett) ได้กล่าวเน้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์การและความพึงพอใจภายนอกองค์การให้มีความเชื่อมโยงกันเรียกว่า “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ดังภาพที่ ๔



ภาพที่ ๔ ความสำเร็จในงานบริการ

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

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นต้องที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

บริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนวยการหรือความควบคุมของรัฐบาล ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับการมอบการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลัก คือ การบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น ด้วยทั่วไปลักษณะที่สำคัญที่สุดของบริการสาธารณะ คือ ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องพึงปฏิบัติและจะละเลยมิได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเหมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าบริการสาธารณะมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ในขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชนในสังคม จากความสำคัญของบริการสาธารณะดังที่ได้กล่าวมา และเพื่อความเข้าใจในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหาซึ่งประกอบด้วย (๑) ความหมายของบริการสาธารณะ และ (๒) การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ โดยมีรายละเอียดต่อไปนี้

๒.๓.๑ ความหมายของบริการสาธารณะ

Leon Duguit (๑๙๒๘) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า คือ กิจกรรมทุกประเภทที่ผู้ปกครองจะต้องก่อให้เกิดขึ้นจริงโดยประกันหรือรับรอง ตลอดจนจัดระบบระเบียบและควบคุม เนื่องจากการเกิดขึ้นของกิจกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขาดเสียไม่ได้ในการก่อให้เกิดและพัฒนาสังคมแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในความเป็นจริง และที่สำคัญที่สุดกิจกรรมดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้จริงก็ต่อเมื่อมีการแทรกแซงเข้ามาจัดการของผู้ปกครอง

Gaston Jeze (๑๙๒๘, p, ๑๖) ได้กล่าวเอาไว้ว่า บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เฉพาะ เมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือมีผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการและผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้น โดยวิธีการของบริการสาธารณะ

Rene Chapus (๒๐๐๐) ได้ให้คำจำกัดความของบริการสาธารณะว่า กิจกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดจะเป็นกิจกรรมสาธารณะได้ ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

นันทวัฒน์ บูรมานันท์ (๒๕๔๓) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ นิติบุคคล มหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความตอบการของประชาชน

ประยูร กาญจนดุล ๒๕๔๗, หน้า ๑๐๘) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึงกิจกรรมที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนและเพื่อให้ประชาชนได้รับผลประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างสม่ำเสมอภาคเท่าเทียมกัน

จากความหมายของนักวิชาการที่กล่าวถึง จะพบว่า Leon Duguit,Jeze Gaston นันทวัฒน์ บูรมานันท์ ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

๒.๓.๒ การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการ นั้น เป็นบริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ (อรทัย ก๊กผล และคณะ, ๒๕๔๙, หน้า ๑๗) ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้น หมายความถึงหน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลหรือมีระบบการทำงานที่เป็นแบบแผน มีการลำดับชั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม มีการกำหนดหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนมีระเบียบแบบแผนในการปฏิบัติงาน โดยมีวินัยควบคุมในการประพฤติของราชการเป็นต้น โดยภารกิจหลักที่ถือว่าเป็นที่หน้าที่ที่ส่วนราชการต้องดำเนินการ นั้น ได้แก่ บริการสาธารณะที่ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด สำหรับประเทศไทยมีการจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบส่วนราชการ เป็น ๓ ประเภทประกอบด้วย

(๑) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนกลาง ซึ่งเป็นการบริหารที่ยึดหลักการร่วมอำนาจทางการบริหารและการตัดสินใจดำเนินการขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์การราชการส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการบริหารส่วนกลางส่วนใหญ่จะเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนร่วมของประชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันสาธารณภัย การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณะสุข และการคลัง เป็นต้น

(๒) การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึงหน่วยงานภายใต้การสังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการจัดทำการปกครองประเทศตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจปกครอง (De – Concentration) เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครอง นั้น โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลาง ซึ่งได้รับการแต่งตั้งออกไปประจำตามเขตการปกครองต่างๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อบริการราชการภายใต้การบังคับบัญชาของราชการส่วนกลางที่ได้รับการแบ่งอำนาจให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคนี้ แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และ หมู่บ้าน

(๓) การจัดทำระบบสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นได้ปกครองกันเอง ซึ่งอยู่ในรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนภายในเขตพื้นที่นั้นๆ ดังนั้น การบริหารท้องถิ่นโดยคนภายในท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งเข้ามานับเป็นการกระจายอำนาจทางการบริหารให้ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ ๒ รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ คือ ซึ่งใช้ได้เฉพาะท้องที่บางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับการบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตท้องที่นั้น เช่น การดูแลรักษาความสะอาดการจัดให้มีน้ำประปา และการจัดให้มีสถานพักผ่อนหย่อนใจเป็นต้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น คือ กิจกรรมที่องค์กรปกครองสวนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน เฉพาะท้องถิ่นที่แยกออกจากกิจกรรมของรัฐเป็นภารกิจที่มีวัตถุประสงค์และลักษณะในการให้บริการโดยอยู่ในความอยู่อำนวยการหรือควบคุมของท้องถิ่น อย่างไรก็ตามบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจที่สำคัญ มีความหลากหลาย แต่เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจจะทำบริการสาธารณะได้เองทั้งหมดจึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่หน่วยงานอื่นร่วมดำเนินการแทนหรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ โดยเหตุดังกล่าวจึงเห็นได้ว่า การดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมสามารถทำได้ในหลายรูปแบบ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจัดการบริการนั้นๆ ด้วยตัวเอง หรืออาจมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะเดียวกันก็มีอำนาจให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่งซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่งแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่างใกล้ชิด หรือท้องถิ่นต้องการทำในลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหการขึ้นแต่หากต้องการจัดทำในระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัว ก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดกับบุคคลอื่นก็ได้ ทั้งนี้ อาจกล่าวโดยสรุป อาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น ๕ วิธีการใหญ่ๆ คือ

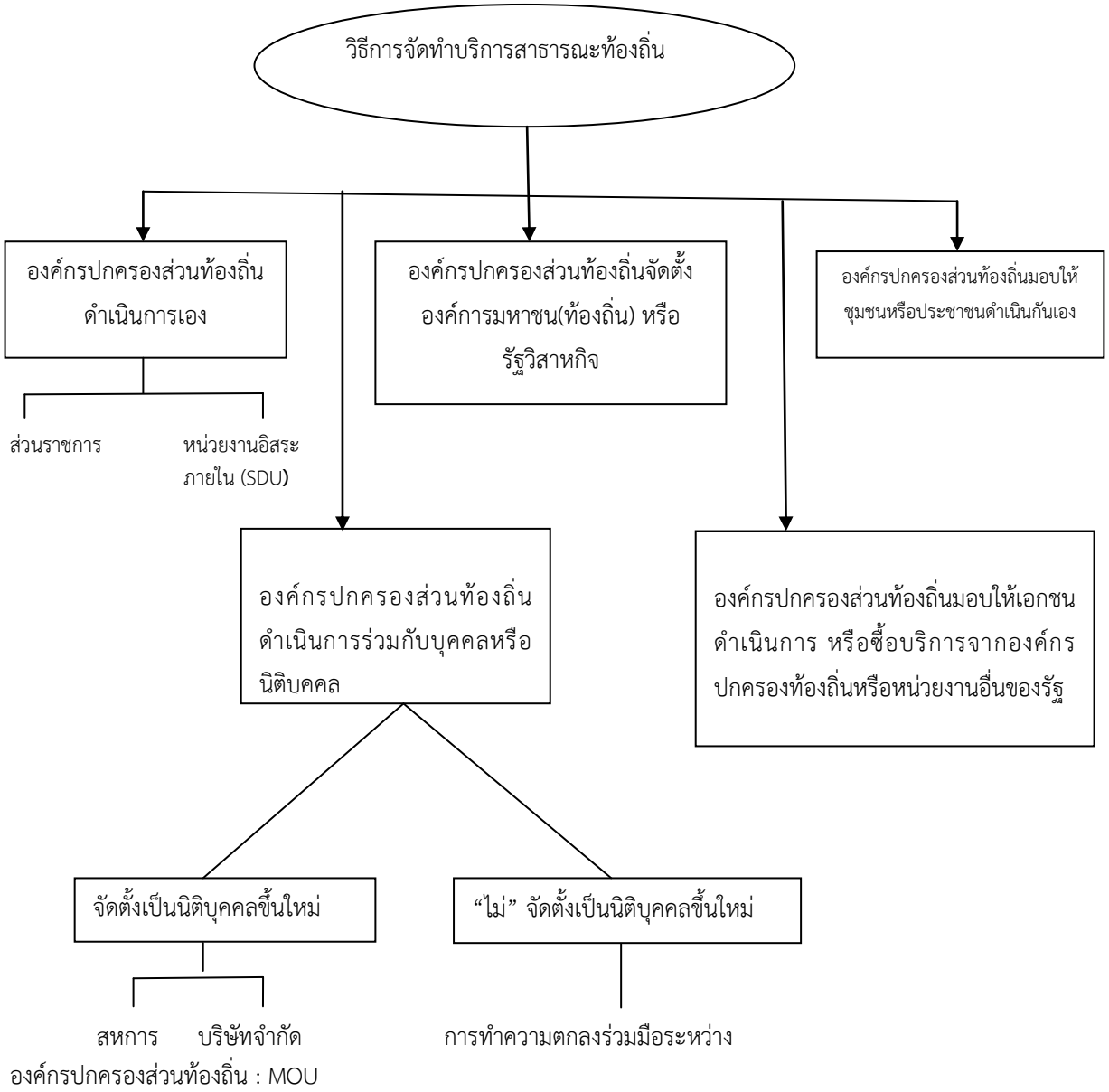
๑) วิธีที่ ๑ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง หมายถึงในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องดำเนินการเอง โดยใช้บุคคล หรือเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นด้วยเงินงบประมาณของท้องถิ่น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสามารถแยกย่อยออกเป็น ๒ กรณี คือ ๑. การจัดทำในรูปแบบของส่วนราชการทั่วไป คือ สำนักงานหรือกองต่างๆ และ ๒. การจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาโดยให้หน่วยงานเหล่านี้มีกฎระเบียบขอตนเองโดยเฉพาะ ตลอดจนมีระบบงบประมาณและการคลังแยกต่างหากจากองค์กรปกครองท้องถิ่น ตัวอย่างเช่น การตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อประกอบการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น

๒) วิธีที่ ๒ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น การจัดทำบริการสาธารณะด้วยวิธีการนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านบุคลากร งบประมาณ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง โดยหากมีการร่วมดำเนินการกับองค์กรอื่น ก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์มากขึ้น ซึ่งรูปแบบดังกล่าวแยกย่อยออกเป็น ๒ กรณี เช่นเดียวกับวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง คือ ๑. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินการในรูปแบบของการจัดทำความตกลงร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ๒. การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ มี ๒ วิธีการ คือ การดำเนินการในรูปแบบสหการและการจัดตั้งบริษัทจำกัด

๓) วิธีที่ ๓ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจขึ้นมาดำเนินการ ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการใหม่เพื่อแก้ไขข้อกำจัดของดำเนินการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นในรูปแบบส่วนราชการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการดำเนินการในรูปแบบนี้จะมีการจัดตั้งนิติบุคคลขึ้นต่างหากโดยมีกฎระเบียบของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้น จึงมีความคล่องตัวทางการบริหารจัดการสูง อย่างไรก็ดีในปัจจุบันยังไม่มีการตรากฎหมายองค์การมหาชนท้องถิ่นขึ้นมาแต่ประการใด โดยหากจะดำเนินการก็จะต้องมีการตรากฎหมายขึ้น

๔) วิธีการที่ ๔ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะโดยการซื้อบริการจากเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดตั้งหน่วยงานของตนเองขึ้นมาดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะให้สูญเสียงบประมาณและค่าใช่จ่ายด้านบุคคล ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้ ควรเป็นการซื้อบริการจากหน่วยงายที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการจัดทำบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพมากกว่าการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งตามหลักของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) อาจเรียกวิธีการลักษณะดังกล่าวนี้ว่า “Purchaser-Provider Arrangement : PPA)

๕) วิธีที่ ๕ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชนดำเนินการกันเอง วิธีการดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นมาภายใต้บริบทใหม่ของการบริหารการปกครองที่เปิดโอกาสให้ภาคประชาชนมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการดำเนินการกำหนดแผนพัฒนาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ (People’s audit) ตลอดจนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภารกิจบริการสาธารณะบางประเภท โดยการจัดการบริการสาธารณะประเภทนี้เหมาะกับภารกิจที่เป็นการดำเนินการเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ประชาชนในพื้นที่หรือเป็นเรื่องของประชาชนเอง ซึ่งต้องการระบบการบริหารจัดการที่ยืดหยุ่นและระบบที่สามารถดึงการมีส่วนร่วมของประชาชนได้สูง โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมกำกับดูแล วางมาตรฐานการดำเนินการให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย อำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ เช่น สนับสนุนงบประมาณ ความรู้ด้านวิชาการและมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ประชาชนดำเนินการ



ภาพที่ ๕ วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น

ที่มา: ปรับจากอรทัย ก๊กผลและคณะ (อ้างแล้ว)

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะและคุณภาพการให้บริการ

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 หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้บริการหรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการได้จากประสบการณ์ในอดีตจากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าของได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการซึ่งการบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้ คือ ประการแรก ความเชื่อถือได้ อันประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึ่งพาได้ ประการที่สองการตอบสนอง ประกอบด้วย การเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการ และการอุทิศเวลามีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ประการที่สาม ความสามารถประกอบด้วยสามารถให้บริการ สามารถในการสื่อสาร สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ ประการที่สี่การเข้าถึงการบริการ ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าถึง การใช้บริการสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก ประการที่ห้า ความสุขภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี ประการที่หกการสื่อสาร ประกอบไปด้วย มีการสื่อสาร ชี้แจงขอบเขต และลักษณะการให้บริการ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ประกาศที่เจ็ด ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ประการที่แปด ความมั่นคง ประกอบไปด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ประการที่เก้า ความเข้าใจประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ และประการสุดท้าย การสร้างสิ่งจับต้องได้ ประกอบไปด้วย การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่

ผู้ใช้บริการการจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด โดยคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดในการบริหารภาครัฐ แนวใหม่

ผลิตภาพในการให้บริการ ในการเพิ่มผลิตภาพของการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธี คือ การให้พนักงานทำงานมากขึ้นหรือมีความชำนาญสูง โดยจ้างค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการโดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วน เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง เปลี่ยนบริการนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรมโดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วยและสร้างมาตรฐานการให้บริการเช่น บริการขายอาหารแบบเร่งด่วนและบริการตัวเอง การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีด เป็นบริการที่ลดคนใช้ หรือ การใช้เต้ารีด การออกแบบการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมวิ่งจ๊อกกิ้งจะช่วยลดการใช้บริการการรักษาพยาบาลลง การให้สิ่งจูงใจลูกค้าให้ใช้แรงงานของเขาแทนแรงงานของบริษัท เช่น ร้านขายอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

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

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

Hoffman and Bateson (๒๐๐๖) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการ ที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลัก คือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือ ไว้วางใจ บริการที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้ รูปแบบการให้บริการ ที่หลากหลายจะได้ไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นเสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอ ให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นนำการบริการนั้นๆ ดังนั้น การให้บริการควรคำนึงถึงหลักการสำคัญ ดังนี้ คือ (๑) หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์หรือบริการที่องค์การจัดหาให้นั้น จะต้องตอบสนอง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ

มิฉะนั้น นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย (๒) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ (๓) หลักความเสมอภาค กล่าวคือ บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (๔) หลักความประหยัด กล่าวคือ ค่าใช่จ่ายที่จะต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มาก เกินกว่าผลที่จะได้รับ และ(๕) หลักความสะดวก กล่าวคือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้มาใช้บริการมากจนเกินไปโดยให้เอกชนมาร่วมดำเนินการแทนงานบางอย่างที่มิใช่งานหลัก เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการมีการกระจายอำนาจสนับสนุนให้หน่วยงานที่มิใช่ภาครัฐมีบทบาทมากขึ้น (Rhodes, ๑๙๙๖)

เรวัต แสงสุริยงค์ (๒๕๔๗) ได้ทำการศึกษาการทำบริการอิเล็กโทรนิกส์: ตัวแบบสำหรับการให้บริการสาธารณะของไทย พบว่า การบริการรูปแบบใหม่ภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Serice Delivery – ESD) มุ่งเน้นการให้บริการ ต่อประชาชน คือ ประชาชนสามารถติดต่อกับรัฐบาลได้จากทุกที่และทุกเวลา คือ เปิดให้บริการ ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการกระทำได้จากหลายช่องทางจะใช้แบบใหม่ หรือโทรศัพท์โทรสารที่เป็นบริการแบบเดิม รัฐบาลให้บริการประชาชนเหมือนลูกค้า ประชาชนสามารถเข้าถึงและแนะนำข้อมูลของรัฐจากทุกหน่วยงายไปใช้กับศูนย์กลางการให้บริการของรัฐ (Government to gateway) โดยรูปแบบของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาลจำแนกได้ ๔ รูปแบบ คือ รัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizen-G๒C) เป็นเว็บที่บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้รับผลตอบแทนในรูปแบบของรายได้เข้าหน่วยงานรัฐ เช่น การเก็บภาษี การออกใบรับรอง รูปแบบที่สอง คือ บริการของรัฐสู่ธุรกิจ (Government to Business-G๒B) เป็นการที่รัฐบาลจัดซื้อจัดจ้างเป็นช่องทางให้ผู้ประกอบการทำธุรกรรมกับภาครัฐ เช่น การขายข้อมูล ออกใบอนุญาต ให้ลิขสิทธิ์ รูปแบบที่สาม บริการจากรัฐบาลสู่รัฐบาล (Government to Government G๒G) เป็นการประสานงานระหว่างหน่วยงาน (Intra and inter administration) และรูปแบบสุดท้าย บริการจากรัฐบาลสู่ต่างประเทศ Government to Foreign-G๒F) เป็นบริการระหว่างรับบาลและรับหรือหน่วยงานต่างประเทศ เช่น ประสานความร่วมมือในการลงทุนการท่องเที่ยว

๒.๕ แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาล

เป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่มีวิวัฒนาการมาก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ๒๔๗๕ และเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของไทยด้วยมีผู้ให้ความเห็นไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้

ปธาน สุวรรณมงคล (๒๕๔๘, หน้า ๓๐๑) ได้กล่าวไว้ว่า พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวพระราชทานสัมภาษณ์แก่ผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์ The New York Time ฉบับวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๗๔ ความตอนหนึ่งว่า “ข้าพเจ้าเห็นว่าสิทธิการเลือกตั้งของประชาชนควรจะเริ่มต้นที่การปกครองท้องที่ในรูปเทศบาล ข้าพเจ้าเชื่อว่าประชาชนควรจะมีสิทธิมีเสียงในกิจการของท้องถิ่น เรากำลังพยายามให้การศึกษาเรื่องนี้แก่เขา ข้าพเจ้าเห็นว่าเป็นการผิดพลาดถ้าเราจะมีการปกครองระบอบรัฐสภาก่อนที่ประชาชนจะมีโอกาสเรียนรู้และมีประสบการณ์อย่างดีเกี่ยวกับการใช้สิทธิเลือกตั้งในกิจการปกครองท้องถิ่น”

ทองอาน พาไทสง (๒๕๔๙, หน้า๑๓๐ - ๑๔๒) ได้สรุปสาระสำคัญของการมีการปกครองรูปแบบเทศบาลไว้ดังนี้ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๑ พุทธศักราช ๒๕๔๓ กำหนดให้ท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลก็ให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้นๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง เทศบาลนคร และให้เทศบาลเป็นทบวงการเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น (มาตรา ๗) โดยกำหนดเทศบาลแต่ละประเภท ดังนี้

๑. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชกฤษฎีกานั้น ให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๙)

๒. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกานั้นยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๐)

๓. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การทำจะปฏิบัติหน้าที่อันต้องตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะ เป็นเทศบาลนครพระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย (มาตรา ๑๑)

ทั้งนี้การ เปลี่ยนชื่อเทศบาล หรือเปลี่ยนเขตเทศบาลให้กระทำโดยพระราชกฤษฎีกา (มาตรา ๑๒) และเทศบาลที่ยกฐานะอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา (มาตรา ๑๓) และได้ กล่าวถึงโครงสร้างของเทศบาลว่าประกอบด้วย สภาเทศบาล คณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี เทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารรูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่ง เดิมโครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาล และคณะเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งกันเอง ระหว่างสมาชิกสภาเทศบาล แต่อย่างไรก็ตามในปี พุทธศักราช ๒๕๔๓ ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ เสียใหม่และเพิ่มรูปแบบของผู้บริหารเทศบาลเข้า มาอีก ๑ รูปแบบคือ นายกเทศมนตรี โดยมีหลักเกณฑ์กำหนดไว้ในมาตรา ๑๔ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๑ พุทธศักราช

๒๕๔๓ ว่า เทศบาลแห่งใดจะมีการบริหารในรูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลแต่ละแห่งโดยวิธีการดังนี้ คือ ผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลใด จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นมีสิทธิเข้าชื่อร้องขอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้งเพื่อให้จัดทำประชามติในเขตเทศบาลนั้นว่าจะกำหนดให้การบริหารเทศบาลใช้รูปแบบคณะเทศมนตรี หรือนายกเทศมนตรี ผลของประชามติให้นำมาใช้เมื่อมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นการทั่วไปในคราวถัดจากวันออกเสียงประชามติ และให้เป็นรูปแบบการบริหารตามประชามตินั้นตลอดไปจนกว่าจะมีการออกเสียงลงประชามติของผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลในเขตเทศบาลนั้นให้เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารเทศบาลเป็นอย่างอื่นได้การร้องขอให้ทำประชามติดังกล่าวมาแล้วจะต้องเสนอต่อคณะกรรมการการเลือกตั้งก่อนครบวาระของสภาเทศบาลที่ดำรงตำแหน่งอยู่ในขณะนั้นไม่น้อยกว่า ๓๖๐ วัน และ จะกระทำในวาระของสภาเทศบาลหนึ่งได้เพียงครั้งเดียว รวมทั้งให้มีกับเทศบาลทุกแห่งตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๐ เป็นต้นไป ยกเว้นในกรณีของเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

สรุปได้ว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาลพุทธศักราช ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๑๒ พุทธศักราช ๒๕๔๖ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ และกฎหมายอื่น ๆ ตามที่ส่วนกลางกำหนด

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ได้แบ่งโครงสร้างของเทศบาล ออกเป็น ๒ ส่วน คือ สภาเทศบาล และคณะเทศมนตรี สภาเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ คอยควบคุมและตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารซึ่งเป็นการถ่วงดุลอำนาจ (Check and Balance) กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และสมาชิกสภาเทศบาลอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ ๔ ปี จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลจะขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล กล่าวคือ

๒.๑) สภาเทศบาลตำบล มีสมาชิกทั้งหมด ๑๒ คน

๒.๒) สภาเทศบาลเมือง มีสมาชิกทั้งหมด ๑๘ คน

๒.๓) สภาเทศบาลนคร มีสมาชิกทั้งหมด ๒๔ คน

สภาเทศบาลนั้นมีประธานคนหนึ่ง และรองประธานสภาคนหนึ่ง โดยให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งมาจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล ประธานสภามีหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับการประชุมเทศบาล บังคับบัญชา รักษาความสงบ และเป็นตัวแทนสภาในกิจการภายนอก คณะเทศมนตรี ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารของเทศบาล โดยคณะเทศมนตรีเลือกมาจากสมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งสมาชิกสภาเทศบาลมีมติเห็นชอบ ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี และเทศมนตรี อีก ๒ – ๔ คน ตามประเภทของเทศบาล คือ

(๑) เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล ให้มีเทศมนตรีได้ ๒ คน ซึ่งเมื่อรวม กับนายกเทศมนตรีเป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน ๓ คน

(๒) เทศบาลนคร ให้มีเทศมนตรีได้ ๔ คน ซึ่งเมื่อรวมกับนายกเทศมนตรี เป็นคณะเทศมนตรีแล้วมีจำนวน ๕ คน

ในกรณีที่เทศบาลเมืองที่รายได้จากการจัดเก็บปีละ ๒๐ ล้านบาทขึ้นไป ให้มีเทศมนตรีเพิ่มขึ้นอีก ๑ คน

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖

๑. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

๒. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

๓. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการจัดการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

๔. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ

๕. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง

๖. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม

๗. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

๘. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

๙. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

๑๐. ให้มีโรงฆ่าสัตว์

๑๑. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

๑๒. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

๑๓. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

๑๔. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

๑๕. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

๑๖. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดา และเด็ก

๑๗. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

๑๘. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถาน บริการอื่น

๑๙. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

๒๐. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ

๒๑. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

๒๒. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

๒๓. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

๑. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

๒. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ

๓. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

๔. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ

๕. การสาธารณูปการ

๖. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ

๗. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน

๘. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

๙. การจัดการศึกษา

๑๐. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส

๑๑. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ ท้องถิ่น

๑๒. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย

๑๓. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

๑๔. การส่งเสริมกีฬา

๑๕. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน

๑๖. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น

๑๗. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

๑๘. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

๑๙. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล

๒๐. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน

๒๑. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์

๒๒. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

๒๓. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และการสาธารณสถานอื่นๆ

๒๔. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๒๕. การผังเมือง

๒๖. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร

๒๗. การดูแลรักษาที่สาธารณะ

๒๘. การควบคุมอาคาร

๒๙.การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๓๐. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๓๑. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

๒.๖ สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

เทศบาลนครลำปาง เดิมเป็นสุขาภิบาลเมืองลำปาง ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาล ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองลำปาง ในวันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๔๗๘ มีพื้นที่ ๑๐.๘๖ ตารางกิโลเมตรครอบคลุมพื้นที่ ๔ ตำบล คือ ตำบลสวนดอก ตำบลเวียงเหนือ ตำบลหัวเวียง และตำบลสบตุ๋ย เมื่อวันที่ ๒๔ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๓๔ ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลเมืองลำปางใหม่ ได้ขยายอาณาบริเวณของเทศบาลเพิ่มขึ้นอีก ๑๑.๓๑ 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

สัญลักษณ์เทศบาลนครลำปาง

ตราสัญลักษณ์ของเทศบาลนครลำปางจะใช้ตราไก่ขาว เช่นเดียวกับตราจังหวัดลำปาง ที่มาตามตำนานพระฤาษี ๕ พระองค์ได้กล่าวไว้ว่า เดิมเมืองนครลำปางมีชื่อว่า "กุกกุฏนคร" แปลว่า เมืองไก่ขาว มีที่มาตามตำนานว่า ในสมัยพุทธกาลเมื่อพระบรมศาสดาสัมมาสัมพุทธเจ้าได้ตรัสรู้ สัมโพธิญาณแล้วได้เสด็จโปรดสัตว์ผ่านมาทางบริเวณลัมภะกัมปะกาลิณีคือ นครลำปางในปัจจุบัน พระอินทร์ได้แปลงกายลงมาเป็นไก่ขาวเพื่อเตือนให้ชาวเมืองตื่นขึ้นมาบำเพ็ญทาน พระพุทธองค์ทรงทำนายว่าต่อไปภายหน้าบริเวณแห่งนี้จะเป็นนครอันรุ่งเรือง ต่อมาได้มีผู้มาสร้างเมืองขึ้นบริเวณนี้ และได้ตั้งชื่อเมืองแห่งนี้ว่า "เมืองกุกกุฏนคร" ซึ่งแปลว่า เมืองไก่ขาว

๑. ลักษณะที่ตั้ง/อาณาเขตและเขตการปกครอง

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

ทิศเหนือ จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย และจังหวัดพะเยา
ทิศใต้ จังหวัดตาก
ทิศตะวันออก จังหวัดแพร่ และจังหวัดสุโขทัย
ทิศตะวันตก จังหวัดลำพูน

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

พื้นที่ทั้งตำบล (เดิม)	รวมพื้นที่ (ตร.กม.)	พื้นที่บางส่วนของตำบล (ใหม่)	รวมพื้นที่ (ตร.กม.)
๑. สวนดอก	๑๐.๘๖	๑. บ่อแฮ้ว	๑.๑๖
๒. เวียงเหนือ		๒. ชมพู	๓.๘๐
๓. หัวเวียง		๓. พระบาท	๖.๑๓
๔. สบตุ๋ย		๔. พิชัย	๐.๒๒
มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น ๒๒.๑๗ ตารางกิโลเมตร (๑๓,๘๕๖.๒๕ ไร่)			

ตารางที่ ๒-๑ แสดงอาณาเขตและพื้นที่เทศบาลนครลำปาง

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

๒. สภาพภูมิประเทศ

เทศบาลนครลำปาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในเขตชุมชนเมือง มีพื้นที่อยู่สูงจากระดับน้ำทะเลโดยเฉลี่ยประมาณ ๒๖๘.๖๐ เมตร ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบและที่ราบลุ่มริมฝั่งแม่น้ำตั้งอยู่บริเวณตอนกลางของแอ่งกะทะ โดยมีพื้นที่ทางด้านเหนือของแม่น้ำวัง มีระดับสูงกว่าพื้นดินด้านทิศใต้และลาดเอียงสู่แม่น้ำวัง ซึ่งไหลผ่านกลางใจเมือง จากทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ไปยังทิศตะวันตกเฉียงใต้แบ่งพื้นที่เป็น ๒ ฝั่ง ฝั่งซ้ายประกอบด้วย ตำบลสวนดอก ตำบลหัวเวียง ตำบลสบตุ๋ย ตำบลชมพู ตำบลพิชัย และตำบลพระบาท ฝั่งขวาประกอบด้วย ตำบลเวียงเหนือ และตำบลบ่อแฮ้ว พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบดินตะกอนเก่าและที่ระดับตะกอนใหม่ ซึ่งมีความอุดมสมบูรณ์และมีคุณภาพดีเหมาะแก่การเพาะปลูก เขตตำบลเวียงเหนือ และตำบลหัวเวียง ในอดีตเคยเป็นที่ตั้งเมืองเก่า คือ

เมืองเขลางค์นครรุ่นที่ ๑ – รุ่นที่ ๓ มีอายุเก่าแก่กว่า ๑,๓๐๐ ปี ปัจจุบันยังมีร่องรอยซากโบราณสถานให้เห็นทั่วไป เช่นเจดีย์ แนวกำแพงเมืองโบราณ และคูเมืองเก่า เป็นต้น

๓. ลักษณะภูมิอากาศ

เนื่องจากพื้นที่ของจังหวัดลำปางมีลักษณะเป็นแอ่งคล้ายก้นกะทะ จึงทำให้มีอากาศร้อนอบอ้าวเกือบตลอดปี ลักษณะภูมิอากาศแบ่งออกเป็น ๓ ฤดู คือ

ฤดูร้อน เริ่มประมาณเดือนมีนาคม จนถึงเดือนพฤษภาคม อากาศจะร้อนอบอ้าวมาก ช่วงที่มีอากาศร้อนจัด คือ เดือนเมษายน

ฤดูฝน เริ่มประมาณเดือนพฤษภาคมจนถึงเดือนสิงหาคม แต่ในบางปียังมีฝนตกในเดือนกันยายนและเดือนตุลาคม

ฤดูหนาว เริ่มประมาณเดือนพฤศจิกายน จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ช่วงที่มีอากาศหนาวจัด คือ เดือนธันวาคม และ มกราคม

๔. สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมโดยภาพรวม

สภาพเศรษฐกิจของเทศบาลนครลำปาง ส่วนใหญ่เป็นสาขาอุตสาหกรรมขนาดย่อมโดยเฉพาะผลิตภัณฑ์เซรามิก ซึ่งสามารถพัฒนาให้มีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ ส่วนด้านสาขาพาณิชยกรรม การค้าส่งและค้าปลีกยังคงเติบโตอย่างสม่ำเสมอ เช่นเดียวกับสาขาบริการที่มีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากการประชาสัมพันธ์ของทางราชการมีมากขึ้น ส่วนการพึ่งพิงสาขาการเกษตรมีน้อยมาก เนื่องจากมีพื้นที่ทำการเกษตรน้อย

ศูนย์กลางทางการค้าและบริการในเขตเทศบาลนครลำปางมี ๒ บริเวณ คือ บริเวณตำบลสบตุ๋ยและตำบลพระบาท จะเป็นย่านธุรกิจประเภทค้าส่ง สินค้าการเกษตร ของใช้เบ็ดเตล็ด และวัสดุก่อสร้าง อีกบริเวณ คือ บริเวณตำบลสวนดอก และตำบลหัวเวียง เป็นย่านการค้าปลีกใหญ่ของจังหวัด สินค้ามีทั้งของใช้เบ็ดเตล็ด ตลาดสด ตลาดเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม รวมทั้งห้างสรรพสินค้า โรงแรม สถานบันเทิง ธนาคาร เป็นย่านการค้าที่มีการขยายตัวค่อนข้างสูง และมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาพื้นที่ในอนาคต

ประชากรส่วนใหญ่มีลักษณะการกระจายตัวอยู่ในเขตเทศบาล ลักษณะของชุมชนในเขตเทศบาลนครลำปาง เกาะกลุ่มตามแนวริมฝั่งแม่น้ำวัง และเกาะกลุ่มหนาแน่น ใน ๔ บริเวณ ได้แก่

๑. บริเวณภายในแนวคูเมืองฝั่งทิศใต้ เป็นย่านธุรกิจการค้าหลักของชุมชน

๒. บริเวณหน้าสถานีรถไฟนครลำปาง เป็นย่านพาณิชยกรรมและที่อยู่อาศัย

๓. บริเวณฝั่งทิศเหนือของแม่น้ำวังภายในคูเมืองบริเวณถนนปงสนุก และถนนรัษฎาเป็นเขตที่พักอาศัย

๔. ในเขตตำบลชมพู เป็นแหล่งอุตสาหกรรมเซรามิก และเป็นเขตที่พักอาศัย

นอกจากนี้เทศบาลนครลำปางมีแนวคิดในการจัดโซนเมือง ออกเป็น ๓ โซน ประกอบด้วย

๑. ย่านเมืองเก่า

๒. ย่านเศรษฐกิจเก่า

๓. ย่านเศรษฐกิจใหม่

การแบ่งโซนจะทำให้การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเมือง หรือทิศทางการพัฒนาเมืองมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

๑. ย่านเมืองเก่า คือ พื้นที่ในตำบลเวียงเหนือ ซึ่งบริเวณนี้มีอาคาร บ้านเรือน วัฒนธรรมท้องถิ่น และวิถีชีวิตของคนในพื้นที่ ยังเป็นแบบดั้งเดิม การสัญจรไปมา ไม่คับคั่งเท่ากับย่านอื่น ๆ ร้านค้าต่าง ๆ มีขนาดเล็ก

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

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

๕. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

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

พื้นที่ที่ได้รับบริการไฟฟ้า เท่ากับร้อยละ ๑๐๐ ของพื้นที่ทั้งหมดในเขตเทศบาลนครลำปาง และไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) มีจำนวน ๘,๒๖๗ จุด (ข้อมูล ณ เดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙)

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

ทรัพยากรน้ำ

แหล่งน้ำสำคัญในเขตเทศบาลนครลำปาง

แม่น้ำสายสำคัญที่ไหลผ่านตัวเมือง ได้แก่ แม่น้ำวัง แม่น้ำจากม่อนพญาแช่ ไหลลงสู่ลำห้วยแม่กระติ๊บ เข้าสู่ตัวเมือง และลุ่มน้ำสาขา คือ ลุ่มแม่น้ำตุ๋ย พื้นที่ประมาณ ๘๐๑ ตารางกิโลเมตร มีแหล่งต้นกำเนิดมาจากเทือกเขาในเขตอำเภอเมืองปาน ครอบคลุมพื้นที่ ๓ อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองปาน อำเภอห้างฉัตร และอำเภอเมืองลำปาง ไหลจากทิศเหนือ ลงมาทางทิศใต้เข้าเขตอำเภอเมืองลำปางก่อนไปบรรจบกับแม่น้ำวัง

๖. ด้านสังคม

ในเขตเทศบาลนครลำปาง มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น ๕๒,๘๗๐ คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน ๒๓,๙๒๗ คน เพศหญิง จำนวน ๒๘,๙๔๓ คน มีจำนวนครัวเรือนเท่ากับ ๒๘,๘๒๘ ครัวเรือน (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒) ดังแสดงในตารางที่ ๒-๒

พื้นที่ตำบล	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร		
		ชาย	หญิง	รวม
๑. ตำบลสบตุ๋ย	๗,๔๘๖	๖,๐๙๑	๗,๑๗๕	๑๓,๒๖๖
๒. ตำบลเวียงเหนือ	๕,๔๐๓	๔,๘๐๗	๕,๗๗๘	๑๐,๕๘๕
๓. ตำบลพระบาท	๔,๖๖๑	๔,๐๙๘	๔,๘๕๕	๘,๙๕๓
๔. ตำบลหัวเวียง	๔,๓๑๗	๓,๐๙๘	๔,๑๕๘	๗,๒๕๖
๕. ตำบลชมพู	๒,๕๘๑	๒,๕๗๕	๓,๐๕๑	๕,๖๒๖
๖. ตำบลสวนดอก	๓,๑๘๐	๒,๐๓๑	๒,๔๖๐	๔,๔๙๑
๗. ตำบลบ่อแฮ้ว	๘๗๒	๘๑๐	๙๕๐	๑,๗๖๐
๘. ตำบลพิชัย	๓๒๘	๔๑๗	๕๑๖	๙๓๓
รวม	**๒๘,๘๒๘**	**๒๓,๙๒๗**	**๒๘,๙๔๓**	**๕๒,๘๗๐**

ตารางที่ ๒-๒ แสดงจำนวนครัวเรือนและประชากร แยกตามตำบล (ณ เดือนมกราคม ๒๕๖๒)

๗. การศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม

๗.๑ การศึกษา

เทศบาลนครลำปาง มีโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๖ แห่ง ได้แก่

๑. โรงเรียนเทศบาล ๑ (บ้านแสนเมืองมูล)

๒. โรงเรียนเทศบาล ๓ (บุญทวงศ์อนุกูล)

๓. โรงเรียนเทศบาล ๔ (บ้านเชียงราย)

๔. โรงเรียนเทศบาล ๕ (บ้านศรีบุญเรือง)

๕ .โรงเรียนเทศบาล ๖ (วัดป่ารวก)

๖. โรงเรียนเทศบาล ๗ (ศิรินาวินวิทยา)

ทั้ง ๖ โรงเรียนมีการจัดการเรียนการสอนในระดับชั้นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ

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

๒. โรงเรียนที่มีการจัดการเรียนการสอน ในระดับชั้นอนุบาล – มัธยมศึกษาตอนต้น (มัธยมศึกษาปีที่๓) ได้แก่ โรงเรียนเทศบาล ๔ (บ้านเชียงราย) โรงเรียนเทศบาล ๕ (บ้านศรีบุญเรือง) และโรงเรียนเทศบาล๗ (ศิรินาวินวิทยา)

๗.๒ ศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ส่วนศาสนาคริสต์ อิสลาม และศาสนาอื่นๆ มีจำนวนไม่มาก ศาสนสถานในเขตเทศบาลนครลำปาง แยกเป็น วัด จำนวน ๔๗ วัด คริสตจักร จำนวน ๗ แห่ง สุเหร่า/มัสยิด จำนวน ๑ แห่ง และวัดซิกข์ จำนวน ๑ แห่ง

งานประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ มีงานทำบุญตักบาตรวันขึ้นปีใหม่ งานพิธีบวงสรวงเจ้าพระยาสุลวลือไชยสงคราม (พ่อเจ้าทิพย์ช้าง) งานวันรถไฟรถม้าลำปาง งานปีใหม่เมืองลำปาง (สงกรานต์) งานพิธีบวงสรวงเจ้าพ่อหลักเมือง พิธีสืบชาตาเมือง งานประเพณีประกวดเทียนพรรษา และงานประเพณีล่องสะเปา (ลอยกระทง)

๘. ด้านสาธารณสุข

เทศบาลนครลำปางมีบุคลากรทางการแพทย์ โดยแบ่งเป็น พยาบาลวิชาชีพ ๑๑ คน พยาบาลเทคนิค ๑ คน ทันตสาธารณสุข ๒ คน นักวิชาการสุขาภิบาล ๑ คน และมี อสม. ทั้งสิ้น ๔๔๐ คน

ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของท้องถิ่น

๑. โครงสร้างการบริหารงาน

เทศบาลนครลำปาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีโครงสร้างในการบริหารงานองค์การเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ (และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๑๓ พ.ศ. ๒๕๕๒)

๑. เทศบาล ประกอบด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ (สภาเทศบาล) และฝ่ายบริหาร (นายกเทศมนตรี)

๑.๑. สภาเทศบาล สภาเทศบาลนครลำปาง ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งในพื้นที่เขตเทศบาล เทศบาลนครลำปางแบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น ๔ เขตเลือกตั้ง โดยกำหนดให้แต่ละเขตเลือกตั้ง มีสมาชิกสภาเทศบาลได้จานวน ๖ คน ดังนั้น สภาเทศบาลนครลำปางจึงประกอบด้วยสมาชิกจำนวน ๒๔ คน มีวาระ ๔ ปี บทบาทหน้าที่หลักของสภาเทศบาล คือ การออกเทศบัญญัติ ตรวจสอบควบคุมการบริหารงานของฝ่ายบริหาร ให้ความเห็นชอบเทศบัญญัติงบประมาณ แต่งตั้งคณะกรรมการสามัญ หรือวิสามัญประจำสภา นอกจากนี้ สมาชิกสภาเทศบาลมีหน้าที่ในการเลือกประธานสภา และรองประธานสภาเพื่อทำหน้าที่เปิดสภา และดำเนินการในการประชุมสภา หลังจากสมาชิกสภาเทศบาลเลือกตั้งประธานสภาและรองประธานสภาแล้วส่งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดออกคำสั่งแต่งตั้ง วาระของประธานสภาและรองประธานสภามีอายุเท่ากับสภาเทศบาล หรือมีการยุบสภา สภาเทศบาลนครลำปาง มีสมาชิกทั้งหมด ๒๔ คน

๑.๒ นายกเทศมนตรี ตำแหน่งนายกเทศมนตรีนั้น มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ ๔ ปี ทำหน้าที่ควบคุมรับผิดชอบในการบริหารกิจการของเทศบาล และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง มีหน้าที่กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย วางระเบียบเพื่อให้งานเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน ๔ คน เป็นผู้ช่วยเหลือนายกเทศมนตรีในการบริหารเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย และอาจแต่งตั้งที่ปรึกษาและเลขานุการนายกเทศมนตรีรวมกันได้ไม่เกิน ๕ คน

๒. การแบ่งส่วนราชการเทศบาล

ในการปฏิบัติงานราชการ ให้มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการเทศบาลนครลำปาง ประกอบไปด้วย ๓ สำนัก ๔ กอง และ ๓ หน่วยงาน ประกอบด้วย

๑) สำนักปลัดเทศบาล

๒) สำนักการศึกษา

๓) สำนักการช่าง

๔) กองวิชาการและแผนงาน

๕) กองคลัง

๖) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๗) กองสวัสดิการสังคม

๘) หน่วยงานตรวจสอบภายใน

นอกจากนี้เทศบาลยังมีกิจการพาณิชย์ได้แก่ สถานธนานุบาล และสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดลำปาง (เทศบาลนครลำปาง) แต่ละสำนัก/กอง มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. สำนักปลัดเทศบาล

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกองหรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง และแผนปฏิบัติราชการของเทศบาล

๒. สำนักการศึกษา

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษาและพัฒนาการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษา การศึกษานอกระบบการศึกษา และการศึกษาตามอัธยาศัย เช่น การจัดการศึกษาปฐมวัย อนุบาลศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาและอาชีวศึกษา โดยให้มีงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานบริหารวิชาการ งานโรงเรียน งานศึกษานิเทศ งานกิจการนักเรียน งานการศึกษาปฐมวัย งานขยายโอกาสทางการศึกษา งานการฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์และเครือข่ายทางการศึกษา งานกิจการศาสนา ส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชนและการศึกษานอกโรงเรียน และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. สำนักการช่าง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ การสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดลองคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้าง งานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล การรวบรวมประวัติติดตามควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและยานพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๔. กองวิชาการและแผนงาน

มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหารหรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้ อาจเป็นนโยบาย แผนงานของเทศบาลและโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม หรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณีและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

๕. กองคลัง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ บำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบแสดงฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำเดือนประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาลและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

๖. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและอนามัย การป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม และงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์ ในกรณีที่ยังไม่ได้จัดตั้งกองการแพทย์จะมีงานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข และงานทันตสาธารณสุข

๗. กองสวัสดิการสังคม

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่นและงานสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๘. หน่วยงานตรวจสอบภายใน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการตรวจสอบบัญชี เอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชี งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา งาน

ตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์จากทรัพย์สินเทศบาล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย

ปัจจุบันเทศบาลนครลำปาง ดำเนินกิจการพาณิชย์ ประกอบด้วย ๑) สถานธนานุบาลเทศบาลนครลำปาง และ ๒) สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดลำปาง (เทศบาลนครลำปาง)

๑. สถานธนานุบาล

ตั้งอยู่บริเวณเดียวกับสานักงานเทศบาลนครลำปาง ด้านถนนฉัตรไชย สถานธนานุบาล หมายความว่า โรงรับจำนำ ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่น ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน จัดตั้งขึ้นถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยโรงรับจำนำ พ.ศ. ๒๕๐๕ มีวัตถุประสงค์ เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ยากจน ขัดสนเงินทอง เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้า ไม่ต้องไปกู้ยืมเงินจากแหล่งเงินกู้อื่น ๆ ที่ต้องเสียดอกเบี้ยสูงกว่า เพื่อประโยชน์ในการควบคุมการตรวจสอบทรัพย์สินที่ได้มาโดยการกระทำความผิด สามารถติดตามการกระทำความผิดได้ และเพื่อประโยชน์ในการควบคุมการรับซื้อของโจร สถานธนานุบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งของเทศบาลที่สรรหาเงินมาช่วยในการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า โดยจ่ายเป็นเงินอุดหนุนให้กับเทศบาลเพื่อบูรณะท้องถิ่น

๒. สถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดลำปาง (เทศบาลนครลำปาง)

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

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศราภรณ์ สัตยาชัย (๒๕๔๖) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบ (One Stop Service) จุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

๑. ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับมาก

๒. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ฝ่ายที่มาขอใช้บริการสำนักงานเขตที่มาขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการไม่แตกต่างกัน

๓. ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ โดยที่ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างจากประชาชนที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า

๔. ประชาชนที่มาขอใช้บริการมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะด้านการให้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบในการติดต่อราชการให้มากขึ้น ควรเพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อราชการ ด้านอาคารสถานที่ คือ ที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการคับแคบ และควรมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถให้มากกว่านี้ ด้านเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เสนอว่ามีจำนวนไม่เพียงพอและควรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาโดยเฉพาะ

สุวนิช ศิลาอ่อน (๒๕๓๘) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

๑. งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ท่าทีและมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๒. งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องจากในกระบวนการให้บริการและท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของคนไม่พึงพอใจ คือความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (๒๕๔๔) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ในงานด้านการศึกษาและกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อยในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกอย่าง ยกเว้นด้านอากรสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่มีอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและงาน กองช่างในรายละเอียดของทุกงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน

สำหรับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านค่าธรรมเนียมมีความพึงพอใจน้อย ตามลำดับ ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย ตามลำดับ

บุญเลิศ บูรณุปกรณ์ (๒๕๔๖) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ มีความพอใจด้านคุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก มีความพึงพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนตัวของประชาชนประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษาและภูมิลำเนามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในผู้บริหาร

บทที่ ๓
ระเบียบวิธีวิจัย

๓.๑ วิธีการดำเนินการวิจัย

สำหรับการศึกษาวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยทำการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research)

๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรที่ทำการศึกษา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้แก่ ประชากรที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครลำปาง จำนวน ๕๒,๘๗๐ คน (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒)

ทั้งนี้ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวนกระบวนงานทั้งหมด ๒๐ กระบวนงาน แยกตามวิธีการศึกษากลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

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

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

ที่	กระบวนงานที่รับบริการ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
๑	งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	๑๐๐
๒	งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง	๑๐๐
๓	งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก	๖๓
๔	งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕	๑๐๐
๕	งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า	๒๐๐
๖	งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ	๑๐๐
๗	งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน	๑๕๐

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

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

ที่	กระบวนงานที่รับบริการ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
๑	งานบริการทะเบียนราษฎร	๓๐๐
๒	งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน	๒๐๐
๓	งานบริการสถานีขนส่ง	๑๕๐
๔	งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔๐๐
๕	งานชำระภาษี	๑๕๐
๖	งานบริการสวัสดิการ	๔๐๐
๗	งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า	๔๐๐
๘	งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน	๔๐๐
๙	งานหาบเร่แผงลอย	๔๐๐
๑๐	งานด้านสวนสาธารณะ	๑๕๐
๑๑	งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)	๔๐๐
๑๒	งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด)	๑๕๐
๑๓	งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง	๔๐๐

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและเครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาวิจัย คือ ข้อมูลปฐมภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ข้อมูลทุติยภูมิ การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติ ข้อมูลเอกสาร (Documentary data) และผลงานที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงาน

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๒๐ กระบวนงาน ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

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

ตอนที่ ๓ เป็นคำถามปลายเปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในเรื่องจุดเด่น หรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ และสิ่งที่ควรปรับปรุงในการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง

๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ ดังนี้

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

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

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

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางพิจารณาจากค่าเฉลี่ย 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 โดยทำการสำรวจความพึงพอใจในกระบวนงานการให้บริการ จำนวน ๒๐ กระบวนงาน ได้แก่

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

ซึ่งได้นำเสนอผลการศึกษา ดังนี้

๔.๑ งานบริการทะเบียนราษฎร

๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๓๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๑

ตารางที่ ๔ – ๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๓๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๒๒	๔๐.๖๗
หญิง	๑๗๘	๕๙.๓๓
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๐.๖๗
๒๐ - ๓๐ ปี	๙๘	๓๒.๖๗
๓๑ - ๔๐ ปี	๗๒	๒๔.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๖	๒๒.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๖๒	๒๐.๖๗
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๒๘	๙.๒๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๔๔	๑๔.๗๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๖๗	๒๒.๒๕
อนุปริญญา / ปวส.	๕๓	๑๗.๗๕
ปริญญาตรี	๑๐๑	๓๓.๗๕
ปริญญาโท	๖	๒.๐๐
ปริญญาเอก	๑	๐.๒๕
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๗๙	๒๖.๕๐
ค้าขาย	๕๘	๑๙.๒๕
รับราชการ	๓๗	๑๒.๒๕
รัฐวิสาหกิจ	๒๔	๘.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๔๙	๑๖.๒๕
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๖	๕.๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๘	๖.๐๐
อื่น ๆ	๑๙	๖.๕๐

๔.๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๑๗	๐.๖๓	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๑๓	๐.๖๙	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๑๘	๐.๕๙	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๓๔	๐.๕๕	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๔.๒๑**	**๐.๖๑**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๖๙)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๒๓	๐.๖๓	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๔	๐.๖๓	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๘	๐.๖๑	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๒๖	๐.๕๙	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๑๖	๐.๖๕	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๒๓**	**๐.๖๒**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๖๓) และ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๓) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๖๕)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๒๙	๐.๖๑	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๐๗	๐.๖๖	มาก
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๐๘	๐.๖๓	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๒๖	๐.๕๗	มาก
๕. มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร	๔.๐๒	๐.๖๒	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๑๔**	**๐.๖๑**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๓) และ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๖๖) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๖๒)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๔.๑๙	๐.๖๑	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๔.๑๙**	**๐.๖๑**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐

๔.๑.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- พนักงานบริการด้วยความรวดเร็ว ให้ความเป็นกันเอง
- สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม
- อากาศเย็นสบาย
- ดีมาก
- ทำงานรวดเร็ว มีความเป็นกันเอง
- ให้คำแนะนำดีมาก ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก
- ทำงานเป็นระบบ รวดเร็ว เป็นมิตร

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

-

๔.๒ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

๔.๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๖

ตารางที่ ๔ – ๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๒๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๙๑	๔๕.๕๐
หญิง	๑๐๙	๕๔.๕๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๔๒	๒๑.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๖๐	๓๐.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๕๑	๒๕.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๔	๑๒.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๓	๑๑.๕๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๐	๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๒	๑๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๖๐	๓๐.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๗	๘.๕๐
ปริญญาตรี	๗๒	๓๖.๐๐
ปริญญาโท	๗	๓.๕๐
ปริญญาเอก	๒	๑.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๔๓	๒๑.๕๐
ค้าขาย	๒๖	๑๓.๐๐
รับราชการ	๑๗	๘.๕๐
รัฐวิสาหกิจ	๕	๒.๕๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๕	๑๒.๕๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๖	๓.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๕๗	๒๘.๕๐
อื่น ๆ	๒๑	๑๐.๕๐

๔.๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๖	๐.๕๗	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๗๑	๐.๔๘	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๖๐	๐.๕๖	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๖๘	๐.๕๔	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๔.๖๓**	**๐.๕๓**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๔) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๗)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๖๗	๐.๕๖	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๒	๐.๔๘	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๔	๐.๔๘	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๖๗	๐.๕๓	มากที่สุด
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๔๕	๐.๖๖	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๖๕**	**๐.๕๔**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมา คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา และ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๖ และ ๐.๕๓ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๖๖)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๗๔	๐.๔๙	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๗๙	๐.๔๔	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๗๐	๐.๕๑	มากที่สุด
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๕๕	๐.๖๑	มากที่สุด
๕. มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร	๔.๕๗	๐.๖๒	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๖๗**	**๐.๕๓**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๑) และ ข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๒) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๑)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๔.๖๕	๐.๕๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๔.๖๕**	**๐.๕๓**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๑๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๔.๒.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- ให้บริการรวดเร็ว ทันใจ
- บุคลากรใส่ใจผู้รับบริการอย่างดีตั้งแต่เข้าประตู รวดเร็ว สะดวก ให้บริการดีมาก
- บุคลากรทำงานรวดเร็ว อธิบายชัดเจนด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม
- มีความเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ
- โดยรวมดีมาก ตอนมารับบริการยังไม่พบข้อผิดพลาด
- มีความเป็นระเบียบและสะอาด
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม เป็นกันเอง
- บริการดีและรวดเร็ว สะดวกดี
- เป็นกันเองกับประชาชน
- รอยยิ้ม เอาใจใส่
- ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการรวดเร็วให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจให้บริการ
- ทุกคนยิ้มแย้มแจ่มใส บริการดีเยี่ยม ประทับใจมาก
- ให้คำแนะนำดีมากๆ มีอารมณ์ขันและพูดจาสุภาพ สถานที่สะอาดและแอร์เย็นสบายมากๆ
- ชอบมาก ถูกใจมาก
- พูดจาเพราะ บริการดี
- สถานที่สะอาด
- รวดเร็วทันใจ
- การให้บริการสะดวก รวดเร็ว และเป็นกันเอง

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- เครื่องทำบัตรคิวเก่าไปนิด แต่ก็ยังใช้ได้ หากพอมีงบประมาณ รบกวนช่วยเปลี่ยนด้วย

๔.๓ งานบริการสถานีขนส่ง

๔.๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๕๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๑๑

ตารางที่ ๔ – ๑๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๕๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๕	๓๖.๗๕
หญิง	๙๕	๖๓.๒๕
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓๑	๒๐.๗๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๘๕	๕๖.๗๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๑	๑๔.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๙	๖.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๔	๒.๕๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๗	๔.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๕	๑๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๓๓	๒๒.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๑	๗.๒๕
ปริญญาตรี	๘๔	๕๖.๐๐
ปริญญาโท	๐	๐.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๙	๑๒.๗๕
ค้าขาย	๖	๔.๐๐
รับราชการ	๘	๕.๒๕
รัฐวิสาหกิจ	๔	๒.๗๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๗	๔.๗๕
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๒	๑.๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	๙๖	๖๔.๐๐
อื่น ๆ	๘	๕.๒๕

๔.๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๑๑	๐.๖๒	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๐๘	๐.๖๔	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๐๒	๐.๗๒	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๐๒	๐.๗๒	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๔.๐๕**	**๐.๖๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๑๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๗๒ เท่ากัน)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๑๙	๐.๕๔	มาก
๒. การให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๑	๐.๖๒	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๓	๐.๖๓	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๓.๖๓	๐.๗๕	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๓.๓๕	๐.๙๘	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๓.๙๒**	**๐.๗๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๑๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๒ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ การให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมา คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๕๔) และ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๓ (S.D. ๐.๗๕) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๓๕ (S.D. ๐.๙๘)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๓๑	๐.๕๘	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๓.๙๕	๐.๘๒	มาก
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๓.๖๗	๐.๙๘	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๓.๘๕	๐.๖๕	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๓.๙๔**	**๐.๗๕**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๑๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๔ (S.D. ๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๘๒) ถัดมา คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๕ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการสะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๗ (S.D. ๐.๙๘)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๓.๙๗	๐.๗๐	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๓.๙๗**	**๐.๗๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๑๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐

๔.๓.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- ยิ้มแย้ม สดใสดี
- ให้คำแนะนำ ด้วยความเป็นมิตร
- ให้บริการด้วยความเต็มใจ

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- ห้องน้ำควรมีการปรับปรุงให้มีความสะอาด
- ควรมี Application แจ้งข่าวสารที่ทันสมัย
- ควรมีการขยายพื้นที่สถานีขนส่ง

๔.๔ งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

๔.๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๑๖

ตารางที่ ๔ – ๑๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๙	๔๗.๒๕
หญิง	๒๑๑	๕๒.๗๕
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๖	๑.๕๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๙๑	๒๒.๗๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๓๐	๓๒.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๑๒	๒๘.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๖๑	๑๕.๒๕
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๓๓	๘.๒๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๑	๕.๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๔๔	๑๑.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๐๐	๒๕.๐๐
ปริญญาตรี	๑๒๕	๓๑.๒๕
ปริญญาโท	๗๕	๑๘.๗๕
ปริญญาเอก	๒	๐.๕๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๔๘	๑๒.๐๐
ค้าขาย	๙๑	๒๒.๗๕
รับราชการ	๕๖	๑๔.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๓๙	๙.๗๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๖๖	๑๖.๕๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๒๔	๖.๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๔. อาชีพ (ต่อ)		
นักเรียน/นักศึกษา	๗๒	๑๘.๐๐
อื่น ๆ	๔	๑.๐๐

๔.๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๓.๙๑	๐.๖๒	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓.๗๕	๐.๖๕	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓.๖๕	๐.๖๖	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๓.๕๘	๐.๖๘	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๓.๗๒**	**๐.๖๕**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๑๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๒ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๑ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๕ (S.D. ๐.๖๕) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๕ (S.D. ๐.๖๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๘ (S.D. ๐.๖๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๕๕	๐.๖๐	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๔๘	๐.๖๐	ปานกลาง
๓. ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาด้านสาธารณภัยได้ทันเวลา	๓.๕๑	๐.๖๔	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๓.๕๐	๐.๖๔	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๓.๔๒	๐.๖๐	ปานกลาง
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๓.๔๙**	**๐.๖๑**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ ๔ – ๑๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๙ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๕ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาด้านสาธารณภัยได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๑ (S.D. ๐.๖๔) ถัดมา คือ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๐ (S.D. ๐.๖๔) และ ข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๘ (S.D. ๐.๖๐) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๒ (S.D. ๐.๖๐)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๓.๘๒	๐.๖๑	มาก
๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๓.๗๒	๐.๖๙	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๓.๗๗**	**๐.๖๕**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๑๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๗ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๒ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๒ (S.D. ๐.๖๙)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๓.๖๖	๐.๖๓	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๓.๖๖**	**๐.๖๓**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๒๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๖ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐

๔.๔.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- แนะนำให้ข้อมูลที่ดี เวลาติดต่อหน่วยงาน
- การบริการบรรเทาสาธารณะภัยมีความรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่บริการดี
- งานบรรเทาสาธารณภัยจะเตรียมพร้อมอยู่ตลอดเวลา
- บริการแจ้งเหตุที่รวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- อยากให้เจ้าหน้าที่พูดจาดี และสุภาพ เวลาประชาชนที่มาใช้บริการ
- การบริการไม่ค่อยดี ต้อนรับประชาชนไม่สุภาพ
- อยากได้กล้องวงจรปิด บริเวณหน้าร้าน กันขโมย เพื่อความอุ่นใจของประชาชน
- เวลาเกิดเหตุต่างๆ ควรมีการดำเนินการที่รวดเร็วขึ้นกว่านี้
- พนักงานควรมีมารยาท และควรเต็มใจในการบริการมากกว่านี้
- บางครั้งเกิดเหตุร้ายต่างๆพอให้ทำการ เจ้าหน้าที่ ทำงานช้า
- เมื่อผู้นำชุมชนส่งเรื่องเข้าไปในเทศบาลขอให้ดำเนินการเลย
- เจ้าหน้าที่เลือกปฏิบัติในการบริการประชาชน
- ให้บริการข้อมูลให้เร็วขึ้นอีกนิด และควรทำให้เสร็จสิ้นใน๑วัน ไม่ควรไปหลายรอบ
- การใช้เสียง รบกวน
- อยากให้มี เจ้าหน้าที่ อปพร. ตรงเขื่อนยาง
- การแต่งกายของพนักงานควรสุภาพพนักงานควรมีความคล่องตัวและกระฉับกระเฉง
- อยากให้พนักงานกระจายตัวอยู่ในชุมชน
- การให้บริการของพนักงานไม่เป็นมิตร
- อยากให้มีการตัดแต่งกิ่งไม้ข้างทาง เพราะเกรงเวลาเกิดฝนฟ้าคะนอง กิ่งไม้มันจะหักใส่ผู้คนที่สัญจรไปมา

๔.๕ งานชำระภาษี

๔.๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๕๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๒๑

ตารางที่ ๔ – ๒๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๕๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๖๘	๔๕.๒๕
หญิง	๘๒	๕๔.๗๕
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๒.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๓๒	๒๑.๒๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๕๗	๓๘.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๓๑	๒๐.๗๕
๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๗	๑๘.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๒	๑.๒๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๓.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๖	๑๐.๗๕
อนุปริญญา / ปวส.	๓๑	๒๐.๗๕
ปริญญาตรี	๖๘	๔๕.๒๕
ปริญญาโท	๒๖	๑๗.๒๕
ปริญญาเอก	๒	๑.๒๕
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๔	๙.๓๓
ค้าขาย	๑๔	๙.๓๓
รับราชการ	๕๑	๓๔.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๓๕	๒๓.๓๓
พนักงานบริษัทเอกชน	๓๐	๒๐.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑	๐.๖๗
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๕	๓.๓๓

๔.๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๕๐	๐.๕๗	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๐	๐.๗๕	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๓๐	๐.๗๐	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๓๐	๐.๗๐	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๔.๓๗**	**๐.๖๘**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๒๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๗๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานชำระภาษีน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๗๐ เท่ากัน)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๕๓	๐.๖๗	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๗	๐.๖๙	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๔	๐.๖๖	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๐๓	๐.๖๑	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๓.๙๐	๐.๖๙	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๒๓**	**๐.๖๖**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๒๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๖๙) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๖๖) และ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๖๑) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานชำระภาษีน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๐ (S.D. ๐.๖๙)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๖๔	๐.๕๘	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๕๖	๐.๖๘	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๐๗	๐.๕๕	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๓.๘๓	๐.๖๙	มาก
๕. มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ	๓.๘๔	๐.๖๔	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๑๘**	**๐.๖๒**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๒๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๘) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๕) และ ข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๔ (S.D. ๐.๖๔) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานชำระภาษีน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๓ (S.D. ๐.๖๙)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๒๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๔.๒๖	๐.๖๕	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๔.๒๖**	**๐.๖๕**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๒๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๔.๕.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส
- มีความเต็มใจให้บริการ
- สะดวกรวดเร็ว เปิดบริการได้ประทับใจ
- ประชาสัมพันธ์ดี แนะนำดีจนเข้าใจ
- สถานที่สะอาด

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- บุคลากรบางคนไม่มีการยิ้มแย้ม
- น้ำเสียงและการพูดจาไม่เป็นมิตร
- เจ้าหน้าที่บางคนกิริยาไม่เหมาะสม
- ความสว่างยังไม่เพียงพอ

๔.๖ งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

๔.๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตารางที่ ๔ – ๒๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๕๙	๕๙.๐๐
หญิง	๔๑	๔๑.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๑	๒๑.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๓	๓๓.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๒๖	๒๖.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๐	๒๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๕	๑๕.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๑	๑๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๓	๑๓.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๕	๑๕.๐๐
ปริญญาตรี	๔๓	๔๓.๐๐
ปริญญาโท	๓	๓.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๒๘	๒๘.๐๐
ค้าขาย	๑๓	๑๓.๐๐
รับราชการ	๑๑	๑๑.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๓	๑๓.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๙	๑๙.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๕	๕.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๑๑	๑๑.๐๐

๔.๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๔๕	๐.๗๐	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓.๙๖	๐.๘๑	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๐๑	๐.๘๘	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๐๒	๐.๙๘	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๔.๑๑**	**๐.๘๔**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๒๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๘๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๗๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๙๘) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๘๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๖ (S.D. ๐.๘๑)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๒๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๑๙	๐.๘๔	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๙๐	๐.๘๗	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๐๐	๐.๗๙	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๐๖	๐.๘๑	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๐๖	๐.๘๓	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๐๔**	**๐.๘๒**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๒๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๘๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๘๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๘๑ และ ๐.๘๓ ตามลำดับ) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๗๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๐ (S.D. ๐.๘๗)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๒๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๔๙	๐.๖๒	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๒๑	๐.๗๗	มาก
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๒๓	๐.๗๙	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์ www.lampangcity.go.th)	๔.๒๑	๐.๘๒	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๒๘**	**๐.๗๕**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๒๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการสะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๗๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ และ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์ www.lampangcity.go.th) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๗๗ และ ๐.๘๒ ตามลำดับ)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๓๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๔.๑๔	๐.๘๐	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๔.๑๔**	**๐.๘๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๓๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๘๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๔.๖.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการ
- พูดจาไพเราะ

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- บางงานล่าช้า อยากให้ปรับปรุง

๔.๗ งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง

๔.๗.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

ตารางที่ ๔ – ๓๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๘	๓๘.๐๐
หญิง	๖๒	๖๒.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๔.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๒	๒๒.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๘	๔๘.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๖	๒๖.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๗	๑๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๓	๒๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๒๔	๒๔.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๒๔	๒๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๒	๑๒.๐๐
ปริญญาโท	๐	๐.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๐	๐.๐๐
ค้าขาย	๙๖	๙๖.๐๐
รับราชการ	๒	๒.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑	๑.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๐	๐.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

๔.๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๓๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๒๔	๐.๖๗	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๒	๐.๖๐	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๒๙	๐.๗๖	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๑๕	๐.๗๘	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๔.๒๗**	**๐.๗๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๓๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๗๖) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๖๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๗๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๓๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๒๒	๐.๕๖	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๘	๐.๖๑	มาก
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๔๗	๐.๕๕	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๓๕**	**๐.๕๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๓๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๖)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๓๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๑๘	๐.๗๓	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๓๗	๐.๔๗	มาก
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๔๖	๐.๕๓	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๓๓**	**๐.๕๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๓๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๗๓)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๓๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๔.๓๑	๐.๖๑	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๔.๓๑**	**๐.๖๑**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๓๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

๔.๗.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- พูดจาไพเราะ
- อัธยาศัยดีมาก
- สอบถามอาการตลอดการรักษา

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

-

๔.๘ งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก

๔.๘.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๖๓ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๓๖

ตารางที่ ๔ – ๓๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๖๓

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๙	๓๐.๒๐
หญิง	๔๔	๖๙.๘๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๒	๑๙.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๑	๑๗.๕๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๙	๑๔.๓๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๙	๑๔.๓๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๒	๓๔.๙๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๘	๒๘.๖๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๓	๒๐.๖๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๒	๑๙.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๔	๖.๓๐
ปริญญาตรี	๑๕	๒๓.๘๐
ปริญญาโท	๑	๑.๖๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๘	๒๘.๖๐
ค้าขาย	๑๒	๑๙.๐๐
รับราชการ	๒	๓.๒๐
รัฐวิสาหกิจ	๐	๐.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๗	๑๑.๑๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๕	๗.๙๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๑๙.๐๐
อื่น ๆ	๗	๑๑.๑๐

๔.๘.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๓๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๙๔	๐.๒๔	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๘๙	๐.๓๑	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๙๐	๐.๒๙	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรดี	๔.๘๗	๐.๓๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๔.๙๐**	**๐.๒๙**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๓๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๒๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๔ (S.D. ๐.๒๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๒๙) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ (S.D. ๐.๓๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๗ (S.D. ๐.๓๓)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๓๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๗๘	๐.๔๑	มากที่สุด
๒. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๗๘	๐.๔๑	มากที่สุด
๓. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๗๓	๐.๕๑	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๗๖**	**๐.๔๔**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๓๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา และ ข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๑ เท่ากัน) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๑)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๓๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๗๙	๐.๔๐	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๘๔	๐.๓๖	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๗๕	๐.๔๓	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๗๙**	**๐.๓๙**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๓๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๓๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๔ (S.D. ๐.๓๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๓)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๔๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๔.๘๑	๐.๓๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๔.๘๑**	**๐.๓๗**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๔๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๓๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐

๔.๘.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- บริการดี หมอมือเบา รวดเร็ว
- มนุษยสัมพันธ์ดีมาก
- ดูแลเอาใจใส่ ให้คำแนะนำที่ดีมาก

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

๔.๙ งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

๔.๙.๑ 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	๓๘	๓๘.๐๐
หญิง	๖๒	๖๒.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๔	๔.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๒	๒๒.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๘	๔๘.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๖	๒๖.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๗	๑๗.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๒๓	๒๓.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๒๔	๒๔.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๒๔	๒๔.๐๐
ปริญญาตรี	๑๒	๑๒.๐๐
ปริญญาโท	๐	๐.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๐	๐.๐๐
ค้าขาย	๙๖	๙๖.๐๐
รับราชการ	๒	๒.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๑	๑.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑	๑.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๐	๐.๐๐

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

๔.๙.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๔๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๒๓	๐.๖๗	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๔๑	๐.๖๐	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๒๘	๐.๗๖	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๑๔	๐.๗๘	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๔.๒๖**	**๐.๗๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๔๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๗๖) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๗๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๔๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๒๐	๐.๕๖	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๖	๐.๖๑	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๔๕	๐.๕๕	มาก
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๑๖	๐.๗๓	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๒๙**	**๐.๖๑**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๔๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมา คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๗๓)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๔๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๓๖	๐.๔๗	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๔๕	๐.๕๓	มาก
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๓๓	๐.๖๖	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๓.๙๗	๐.๗๓	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๒๗**	**๐.๕๙**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๔๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๔๗) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๗๓)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๔๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๔.๒๗	๐.๖๓	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๔.๒๗**	**๐.๖๓**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๔๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๔.๙.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- สถานที่สะอาด เรียบร้อย น่าใช้บริการ
- พนักงานให้บริการดี มีความสุภาพ
- ตรงต่อเวลา รวดเร็ว
- บริการดี สะดวกกว่าแต่ก่อน
- สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- ช่องทางการติดต่อควรชัดเจนกว่านี้

๔.๑๐ งานบริการสวัสดิการ

๔.๑๐.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๔๖

ตารางที่ ๔ – ๔๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๗๒	๔๓.๐๐
หญิง	๒๒๘	๕๗.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๖	๖.๕๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๕๓	๑๓.๒๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐๓	๒๕.๗๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒๕	๓๑.๒๕
๕๑ ปี ขึ้นไป	๙๓	๒๓.๒๕
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๐๗	๒๖.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๙	๑๗.๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๘๘	๒๒.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๖๘	๑๗.๐๐
ปริญญาตรี	๖๓	๑๕.๗๕
ปริญญาโท	๔	๑.๐๐
ปริญญาเอก	๑	๐.๒๕
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๒๓	๓๐.๗๕
ค้าขาย	๑๑๗	๒๙.๒๕
รับราชการ	๒๙	๗.๒๕
รัฐวิสาหกิจ	๑๙	๔.๗๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๔๐	๑๐.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๓๕	๘.๗๕
นักเรียน/นักศึกษา	๓๕	๘.๗๕
อื่น ๆ	๒	๐.๕๐

๔.๑๐.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๔๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๑๖	๐.๖๖	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๒๘	๐.๖๙	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๑๘	๐.๗๒	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๑๘	๐.๗๑	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๔.๒๐**	**๐.๖๙**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๔๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๗๒ และ ๐.๗๑ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๖๖)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๔๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา	๔.๒๔	๐.๖๙	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๓๑	๐.๖๗	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๗	๐.๖๔	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๒๗	๐.๗๒	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๔.๑๐	๐.๗๖	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๒๓**	**๐.๖๙**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๔๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๖๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม และ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๔ และ ๐.๗๒ ตามลำดับ) ถัดมา คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๖๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๗๖)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๔๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๓๔	๐.๖๘	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๔๒	๐.๖๑	มาก
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๒๘	๐.๖๗	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๑๐	๐.๗๖	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๒๘**	**๐.๖๘**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๔๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๘) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๗๖)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๕๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๔.๒๓	๐.๖๘	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๔.๒๓**	**๐.๖๘**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๕๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๔.๑๐.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการสวัสดิการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- ให้บริการด้วยความเป็นมิตร
- สะดวกสบาย
- บริการดี สะดวก รวดเร็ว
- ดีมากขอให้บริการดีๆแบบนี้ต่อไป
- รวดเร็วดี สะดวกสบายมากขึ้น

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

๔.๑๑ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า

๔.๑๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๕๑

ตารางที่ ๔ – ๕๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๒๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๙๑	๔๕.๕๐
หญิง	๑๐๙	๕๔.๕๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒๙	๑๔.๕๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๓๘	๑๙.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๖๐	๓๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๔	๒๒.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๒๙	๑๔.๕๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๔๔	๒๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๑	๑๕.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๖๗	๓๓.๕๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๑	๕.๕๐
ปริญญาตรี	๓๖	๑๘.๐๐
ปริญญาโท	๙	๔.๕๐
ปริญญาเอก	๒	๑.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๓๗	๑๘.๕๐
ค้าขาย	๖๐	๓๐.๐๐
รับราชการ	๓๑	๑๕.๕๐
รัฐวิสาหกิจ	๑	๐.๕๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๕	๑๒.๕๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๘	๙.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๒๘	๑๔.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

๔.๑๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๕๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๙๘	๐.๑๗	มากที่สุด
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๙๘	๐.๑๙	มากที่สุด
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๙๘	๐.๑๗	มากที่สุด
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๐๒	๐.๑๒	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๔.๗๔**	**๐.๑๖**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๕๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๑๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน , ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๙๘ (S.D. ๐.๑๗, ๐.๑๙ และ ๐.๑๗ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๑๒)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๕๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๙๘	๐.๑๙	มากที่สุด
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๙๙	๐.๑๐	มากที่สุด
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๙๙	๐.๑๒	มากที่สุด
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๔.๐๐	๐.๑๐	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๓.๕๐	๐.๕๑	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๔๙**	**๐.๒๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๕๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๒๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๙๙ (S.D. ๐.๑๐ และ ๐.๑๒ ตามลำดับ) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ (S.D. ๐.๑๙) ถัดมา คือ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๑๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๑)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๕๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๔.๙๙	๐.๑๒	มากที่สุด
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๙๙	๐.๑๒	มากที่สุด
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๔.๙๘	๐.๑๗	มากที่สุด
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๐๕	๐.๒๔	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๗๕**	**๐.๑๖**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๕๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๑๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ และ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๙๙ (S.D. ๐.๑๒ เท่ากัน) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ (S.D. ๐.๑๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๒๔)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๕๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๔.๖๖	๐.๑๗	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๔.๖๖**	**๐.๑๗**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๔ – ๕๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๑๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๔.๑๑.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

๔.๑๒ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ

๔.๑๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๕๖

ตารางที่ ๔ – ๕๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๔๓	๔๓.๐๐
หญิง	๕๗	๕๗.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๙	๙.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๙	๒๙.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๐	๔๐.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๑๓.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๙	๙.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๒๐	๒๐.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖	๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๑	๑๑.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๒	๑๒.๐๐
ปริญญาตรี	๔๕	๔๕.๐๐
ปริญญาโท	๔	๔.๐๐
ปริญญาเอก	๒	๒.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๒๔	๒๔.๐๐
ค้าขาย	๑๙	๑๙.๐๐
รับราชการ	๑๔	๑๔.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๓	๓.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๙	๑๙.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๖	๖.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๑๕.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

๔.๑๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๕๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๓.๗๗	๐.๗๓	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓.๗๗	๐.๗๓	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓.๗๕	๐.๗๙	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๓.๘๑	๐.๗๖	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๓.๗๘**	**๐.๗๕**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๕๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๘ (S.D. ๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๑ (S.D. ๐.๗๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๓.๗๗ (S.D. ๐.๗๓ เท่ากัน) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๕ (S.D. ๐.๗๙)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๕๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๘๕	๐.๘๒	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๗๐	๐.๗๔	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๗๒	๐.๗๔	มาก
๔. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๓.๘๒	๐.๗๙	มาก
๕. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๓.๘๑	๐.๗๘	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๓.๗๘**	**๐.๗๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๕๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๘ (S.D. ๐.๗๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๕ (S.D. ๐.๘๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๒ (S.D. ๐.๗๙) ถัดมา คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๑ (S.D. ๐.๗๘) และ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๒ (S.D. ๐.๗๔) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๐ (S.D. ๐.๗๔)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๕๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
๑. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ	๓.๘๙	๐.๗๓	มาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๓.๘๔	๐.๗๖	มาก
๓. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ	๓.๘๓	๐.๘๔	มาก
๔. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๓.๗๗	๐.๗๓	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๓.๘๔**	**๐.๗๖**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๕๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๔ (S.D. ๐.๗๖) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๗๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๔ (S.D. ๐.๗๖) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๓ (S.D. ๐.๘๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๗ (S.D. ๐.๗๓)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๖๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๓.๘๐	๐.๘๒	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๓.๘๐**	**๐.๘๒**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๖๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๐ (S.D. ๐.๘๒) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

๔.๑๒.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มาแก้ไขปัญหาตามที่เขียนคำร้องไป
- พนักงานสุภาพ เป็นมิตร
- แก้ไขปัญหาตามลำดับความสำคัญ

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- แก้ไขล่าช้า
- อยากให้ถนนริมแม่น้ำวังสว่าง ทางมันมืดและเปลี่ยว เด็กมั่วสุมกันเยอะ
- อยากให้มีการตัดต้นไม้แถวริมแม่น้ำวัง

๔.๑๓ งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า

๔.๑๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๖๑

ตารางที่ ๔ – ๖๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๐๘	๕๒.๐๐
หญิง	๑๙๒	๔๘.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๒	๓.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๖๒	๑๕.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๔๓	๓๕.๗๕
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๘๓	๔๕.๗๕
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๗๕	๔๓.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖๓	๑๕.๗๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๖๑	๑๕.๒๕
อนุปริญญา / ปวส.	๓๘	๙.๕๐
ปริญญาตรี	๕๗	๑๔.๒๕
ปริญญาโท	๕	๑.๒๕
ปริญญาเอก	๑	๐.๒๕
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๒๐	๓๐.๐๐
ค้าขาย	๑๑๕	๒๘.๗๕
รับราชการ	๑๗	๔.๒๕
รัฐวิสาหกิจ	๓๑	๗.๗๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๗	๖.๗๕
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๘๑	๒๐.๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	๖	๑.๕๐
อื่น ๆ	๓	๐.๗๕

๔.๑๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๖๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๔.๔๔	๐.๕๙	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๔.๓๕	๐.๕๙	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๒๙	๐.๕๗	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๓๐	๐.๕๘	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๔.๓๔**	**๐.๕๘**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๖๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๗)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๖๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๓๑	๐.๖๓	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๕	๐.๖๐	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๔.๒๐	๐.๕๗	มาก
๔. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ	๔.๒๒	๐.๕๗	มาก
๕. มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ	๔.๑๔	๐.๖๐	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๒๒**	**๐.๕๙**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๖๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมา คือ ข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๗) และ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๖๐)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๖๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดี	๔.๓๐	๐.๖๘	มาก
๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๓.๙๒	๐.๖๓	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๑๑**	**๐.๖๖**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๖๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๒ (S.D. ๐.๖๓)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๖๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๔.๒๒	๐.๖๑	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๔.๒๒**	**๐.๖๑**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๖๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

๔.๑๓.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- ให้คำแนะนำดี พูดจาสุภาพ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ดี

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- อยากให้มีการบริการที่รวดเร็วกว่านี้
- ปัญหาไฟตกบ่อย
- ไฟฟ้ายังไม่ทั่วถึงในบางพื้นที่
- การติดต่อเพื่อขอให้มาแก้ปัญหา ยังติดขัด
- ถนนเข้าซอยบางแห่ง ไฟไม่ค่อยสว่างและไม่ทั่วถึง
- ไฟเสีย มาซ่อมช้า
- เจ้าหน้าที่บางคนไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน
- ควรรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน และมาแก้ไขอย่างรวดเร็ว
- อยากให้เข้ามาสำรวจพื้นที่บ่อยๆ
- ควรจัดเก็บสายไฟให้เป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อไม่ให้เกิดอันตราย

๔.๑๔ งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน

๔.๑๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๖๖

ตารางที่ ๔ – ๖๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๘๒	๔๕.๕๐
หญิง	๒๑๘	๕๔.๕๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๐	๐.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๒๓	๕.๗๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐๘	๒๗.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๕๐	๓๗.๕๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๑๙	๒๙.๗๕
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๓๙	๓๔.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๖	๒๑.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๘๙	๒๒.๒๕
อนุปริญญา / ปวส.	๔๔	๑๑.๐๐
ปริญญาตรี	๔๐	๑๐.๐๐
ปริญญาโท	๒	๐.๕๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๒๒	๓๐.๕๐
ค้าขาย	๙๗	๒๔.๒๕
รับราชการ	๗	๑.๗๕
รัฐวิสาหกิจ	๑๕	๓.๗๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๕	๖.๒๕
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๑๑๙	๒๙.๗๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๕	๓.๗๕
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

๔.๑๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน เทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนในเขตเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๖๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
๑. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	๓.๗๑	๐.๖๓	มาก
๒. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓.๖๑	๐.๖๖	มาก
๓. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๓.๗๓	๐.๖๕	มาก
๔. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๓.๗๒	๐.๖๖	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๓.๖๙**	**๐.๖๕**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๖๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๙ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๓ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๒ (S.D. ๐.๖๖) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๑ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๑ (S.D. ๐.๖๖)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๖๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๓.๖๔	๐.๖๘	มาก
๒. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๕๙	๐.๖๓	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๗๐	๐.๖๒	มาก
๔. มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ	๓.๗๕	๐.๖๓	มาก
๕. มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ	๓.๖๘	๐.๖๒	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๓.๖๗**	**๐.๖๔**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๖๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๗ (S.D. ๐.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๕ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๐ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมา คือ ข้อ ๕ มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๘ (S.D. ๐.๖๒) และ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๔ (S.D. ๐.๖๘) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๙ (S.D. ๐.๖๓)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๖๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดี	๓.๕๑	๐.๖๑	มาก
๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๓.๔๔	๐.๖๑	ปานกลาง
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๓.๔๘**	**๐.๖๑**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ ๔ – ๖๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๘ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ การประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๑ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๔ (S.D. ๐.๖๑)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๗๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๓.๖๑	๐.๖๓	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๓.๖๑**	**๐.๖๓**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๗๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๑ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๐

๔.๑๔.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ เริ่มพูดจาสุภาพ และมีมารยาท
- ผู้นำทำงาน ประสานกับเจ้าหน้าที่ได้รวดเร็ว
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้การปฏิบัติงานภาคสนาม
- มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- ทำถนนใหม่ ถนนแคบจนเกินไป ขยายถนนให้กว้างกว่านี้
- ถนนแตก เป็นหลุม พื้นผิวถนนไม่เรียบควรทำใหม่
- ควรตีเส้นแบ่งถนนให้ชัดเจน(ถนนท่ามะโอ)
- เส้นกาดกองต้า อยากให้ลาดยางใหม่ ตีเส้นจราจร มีป้ายบอกทางให้ชัดเจน
- ท่อระบายน้ำตามถนน อยากให้เปลี่ยนเป็นท่อยาง (เส้นกาดกองต้า)
- ถนนชำรุดในหมู่บ้านไม่มีการแก้ไข
- คณะกรรมการบริหารชุมชน มีการพัฒนาน้อยมาก แบ่งเป็นสองพรรคสองพวก และปรับปรุงด้านข่าวสารเกี่ยวกับทางราชการ
- ถนนทางเดียว ๔ ล้อ มักมาจอดทำให้รถวิ่งไม่สะดวก (เส้นหลักเมือง)
- ท่อระบายน้ำสะพานกาดกองต้า ท่อระบายน้ำอยู่ตรงกลาง น้ำไม่ไหลเข้าข้างใน และอยากให้บนสะพานทำเป็นทางรถวิ่งทางเดียว

๔.๑๕ งานหาบเร่แผงลอย

๔.๑๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๗๑

ตารางที่ ๔ – ๗๑ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๕๒	๓๘.๐๐
หญิง	๒๔๘	๖๒.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘๔	๒๑.๐๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๒๓	๓๐.๗๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒๗	๓๑.๗๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๔๗	๑๑.๗๕
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑๙	๔.๗๕
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๓๒	๘.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๘๔	๒๑.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๒๐๘	๕๒.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๖๓	๑๕.๗๕
ปริญญาตรี	๙	๒.๒๕
ปริญญาโท	๒	๐.๕๐
ปริญญาเอก	๒	๐.๕๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๕๔	๑๓.๕๐
ค้าขาย	๒๖๙	๖๗.๒๕
รับราชการ	๓๗	๙.๒๕
รัฐวิสาหกิจ	๓๐	๗.๕๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๖	๑.๕๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๔	๑.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๐	๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

๔.๑๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๗๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	๓.๓๔	๐.๘๗	ปานกลาง
๒. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	๔.๐๒	๐.๗๖	มาก
๓. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๐๘	๐.๖๘	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๓.๘๑**	**๐.๗๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๗๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๑ (S.D. ๐.๗๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๗๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานหาบเร่แผงลอยน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๓๔ (S.D. ๐.๘๗)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๗๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม	๓.๙๐	๐.๗๘	มาก
๒. ให้ความช่วยเหลือประชาชน พ่อค้าแม่ค้าได้ทันเวลา มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค	๓.๘๖	๐.๗๑	มาก
๓. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	๓.๗๘	๐.๗๔	มาก
๔. มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ	๓.๖๗	๐.๗๘	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๓.๘๐**	**๐.๗๕**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๗๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๐ (S.D. ๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๐ (S.D. ๐.๗๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชน พ่อค้าแม่ค้าได้ทันเวลา มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๖ (S.D. ๐.๗๑) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๘ (S.D. ๐.๗๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานหาบเร่แผงลอยน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๗ (S.D. ๐.๗๘)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๗๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๓.๖๖	๐.๘๐	มาก
๒. มีการจัดระเบียบทางเท้าเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการสัญจร	๓.๔๑	๐.๘๐	ปานกลาง
๓. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๓.๑๗	๐.๘๒	ปานกลาง
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๓.๔๑**	**๐.๘๐**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ ๔ – ๗๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๑ (S.D. ๐.๘๐) คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๖ (S.D. ๐.๘๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ มีการจัดระเบียบทางเท้าเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๑ (S.D. ๐.๘๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานหาบเร่แผงลอยน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๑๗ (S.D. ๐.๘๒)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๗๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๓.๖๗	๐.๗๗	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๓.๖๗**	**๐.๗๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๗๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๗ (S.D. ๐.๗๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐

๔.๑๕.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ดี
- มาปฏิบัติหน้าที่ตรงต่อเวลา

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- ควรพูดจาดีๆบ้าง ดูไม่เป็นมิตร
- ไม่อยากให้มีการขายของบนทางเท้า

๔.๑๖ งานด้านสวนสาธารณะ

๔.๑๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๕๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๗๖

ตารางที่ ๔ – ๗๖ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๕๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๘๓	๕๕.๓๐
หญิง	๖๗	๔๔.๗๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๗	๔.๗๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๘๑	๕๔.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๔๖	๓๐.๗๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๓	๘.๗๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๓	๒.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๑๘	๑๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕	๓.๓๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๕	๓.๓๐
อนุปริญญา / ปวส.	๖	๔.๐๐
ปริญญาตรี	๙๕	๖๓.๓๐
ปริญญาโท	๑๘	๑๒.๐๐
ปริญญาเอก	๓	๒.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๗	๔.๗๐
ค้าขาย	๑๖	๑๐.๗๐
รับราชการ	๑๙	๑๒.๗๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๑	๗.๓๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๗	๑๘.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๗	๔.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	๖๓	๔๒.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

๔.๑๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๒ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๗๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ระยะเวลาการเปิด – ปิดสวนสาธารณะมีความเหมาะสม	๔.๕๓	๐.๕๓	มากที่สุด
๒. สวนสาธารณะมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ และบรรยากาศ	๔.๔๒	๐.๖๖	มาก
๓. การประชาสัมพันธ์กิจกรรม เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ	๓.๘๘	๐.๙๕	มาก
๔. มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม	๔.๒๒	๐.๗๘	มาก
๕. มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม	๔.๓๗	๐.๖๘	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๒๘**	**๐.๗๒**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๗๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ระยะเวลาการเปิด – ปิดสวนสาธารณะมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สวนสาธารณะมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ และบรรยากาศ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๖) ถัดมา คือ ข้อ ๕ มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๘) และ ข้อ ๔ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๗๘) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ การประชาสัมพันธ์กิจกรรม เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๙๕)

๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๗๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	๔.๗๔	๐.๘๑	มากที่สุด
๒. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ	๔.๐๐	๐.๗๔	มาก
๓. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง	๔.๐๙	๐.๗๗	มาก
๔. มีความสะดวกในการใช้ประตูเข้า-ออก	๓.๗๖	๐.๘๗	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๔.๑๔**	**๐.๗๙**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๗๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๗๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๘๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๗๗) ถัดมา คือ ข้อ ๒ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๗๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีความสะดวกในการใช้ประตูเข้า-ออก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๖ (S.D. ๐.๘๗)

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๗๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๔.๒๑	๐.๗๕	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๔.๒๑**	**๐.๗๕**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๗๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

๔.๑๖.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- ปฏิบัติงาน ดูแลสวนได้ดี
- ใส่ใจ ต่องานในหน้าที่

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- เครื่องเล่นในการออกกำลังกายมีน้อย
- สถานที่จอดรถไม่เป็นระเบียบ
- ควรมีความปลอดภัยให้มากขึ้น

๔.๑๗ งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน

๔.๑๗.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๕๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๘๐

ตารางที่ ๔ – ๘๐ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๕๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๒	๔๘.๐๐
หญิง	๗๘	๕๒.๐๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๒	๑.๓๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๑๖	๑๐.๗๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๓๒	๒๑.๓๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๓	๔๐.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๓๗	๒๔.๗๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๖๒	๔๑.๓๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๓๖	๒๔.๐๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๒๕	๑๖.๗๐
อนุปริญญา / ปวส.	๑๐	๖.๗๐
ปริญญาตรี	๑๔	๙.๓๐
ปริญญาโท	๓	๒.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๗	๔.๗๐
ค้าขาย	๑๖	๑๐.๗๐
รับราชการ	๑๙	๑๒.๗๐
รัฐวิสาหกิจ	๑๑	๗.๓๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๒๗	๑๘.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๗	๔.๗๐
นักเรียน/นักศึกษา	๖๓	๔๒.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

๔.๑๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๘๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๒๔	๐.๘๘	มาก
๒. ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	๓.๙๕	๐.๘๔	มาก
๓. ให้คำแนะนำที่ดีและเป็นประโยชน์	๓.๘๓	๐.๘๘	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๔.๐๐**	**๐.๘๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๘๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๘๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๘๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๘๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ให้คำแนะนำที่ดีและเป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๓ (S.D. ๐.๘๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๘๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	๓.๗๓	๐.๗๗	มาก
๒. มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยที่ดี	๓.๘๘	๐.๘๕	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๓.๘๑**	**๐.๘๑**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๘๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๑ (S.D. ๐.๘๑) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๘๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๓ (S.D. ๐.๗๗)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ ๔ – ๘๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้น	๓.๙๒	๐.๘๔	มาก
๒. มียาและเวชภัณฑ์ขั้นพื้นฐานในการบริการผู้ป่วย	๓.๙๒	๐.๙๒	มาก
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**๓.๙๒**	**๐.๘๘**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๘๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๒ (S.D. ๐.๘๘) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้น และ ข้อ ๒ มียาและเวชภัณฑ์ขั้นพื้นฐานในการบริการผู้ป่วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๓.๙๒ (S.D. ๐.๘๔ และ ๐.๙๒ ตามลำดับ)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๘๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\bar{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๓.๙๑	๐.๘๕	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๓.๙๑**	**๐.๘๕**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๘๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๑ (S.D. ๐.๘๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐

๔.๑๗.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุอยู่ประจำ
- การบริการดีอย่างสม่ำเสมอ ดีตั้งแต่ต้น
- นำยารักษาโรคมาให้อยู่บ่อยครั้ง และแนะนำสมุนไพรให้ทานควบคู่
- สุภาพ นอบน้อม
- ยิ้มแย้ม แจ่มใส
- ดูแล เอาใจใส่อย่างดี

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- ต้องการให้ยารักษาโรค และอุปกรณ์ในการช่วยผู้ป่วยติดเตียง
- เพิ่มเจ้าหน้าที่ เพราะจะได้ดูแลได้บ่อยครั้งและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

๔.๑๘ งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)

๔.๑๘.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๘๕

ตารางที่ ๔ – ๘๕ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๗๙	๔๔.๘๐
หญิง	๒๒๑	๕๕.๓๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๕	๑.๒๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๖๙	๑๗.๒๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๓๘	๓๔.๕๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๙๘	๒๔.๕๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๙๐	๒๒.๕๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๘๗	๒๑.๗๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๙๐	๒๒.๕๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๑๑๒	๒๘.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๓๙	๙.๗๕
ปริญญาตรี	๖๔	๑๖.๐๐
ปริญญาโท	๘	๒.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๑๒๒	๓๐.๕๐
ค้าขาย	๑๑๙	๒๙.๗๕
รับราชการ	๒๙	๗.๒๕
รัฐวิสาหกิจ	๓๖	๙.๐๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๔๙	๑๒.๒๕
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๓๒	๘.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๑๒	๓.๐๐
อื่น ๆ	๑	๐.๒๕

๔.๑๘.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๘๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย	๔.๔๑	๐.๘๔	มาก
๒. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔.๒๕	๐.๗๖	มาก
๓. ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๑๗	๐.๘๐	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๔.๒๗**	**๐.๘๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๘๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๘๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๘๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๗๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๘๐)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๘๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. การเก็บขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ	๔.๐๖	๐.๗๖	มาก
๒. รถที่ใช้เก็บขนขยะสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี	๔.๐๒	๐.๗๘	มาก
๓. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๓.๙๓	๐.๗๙	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๔.๐๐**	**๐.๗๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๘๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๗๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ การเก็บขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๗๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ รถที่ใช้เก็บขนขยะสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๗๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๗๙)

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๘๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๔.๑๔	๐.๗๘	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๔.๑๔**	**๐.๗๘**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๘๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๗๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๔.๑๘.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มาตรงต่อเวลาทุกวัน
- เก็บสะอาดดี เรียบร้อย
- เก็บขยะเรียบร้อยดี
- มีบริการที่ดี
- เก็บขยะเรียบร้อยดี ตรงเวลามาก ขยะไม่เรี่ยราด
- ระบบใหม่ที่เปลี่ยนจากถังขยะมาเป็นถุงดำมีระบบเรียบร้อยมากขึ้น จากตอนแรกที่สุนัขคุ้ยขยะในถัง แต่ตอนนี้ใช้ถุงดำสามารถปิดปากถุงได้ จึงไม่เกิดปัญหาขยะเรี่ยราด
- บุคลากรเป็นมิตร
- พนักงานบริการดี

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- มาเก็บขยะช้า ส่งกลิ่นเหม็นเต็มถนน
- มาเก็บขยะดึก เสียงดัง
- เก็บขยะไม่หมด
- ควรระวังน้ำเสียจากรถขยะไหลลงบริเวณพื้นถนน ส่งกลิ่นเหม็น
- มาดึกไปหน่อย
- ถังขยะไม่ทั่วถึง
- จัดให้มีระบบเปลี่ยนถังขยะเก่าไปล้าง แล้วนำถังขยะใหม่มาแลกเปลี่ยน (สลับถังขยะไปมา เพื่อไม่ให้สกปรกจนเกินไป)
- ถังขยะมีความสกปรกมาเกินไป
- ควรเก็บขยะให้ตรงเวลา ปกติมาวันพุธ บางทีก็โดดมาอีกทีวันศุกร์
- เก็บขยะไม่หมด เศษขยะหลงเหลือ
- น้ำในถังขยะไหลตามถนน

๔.๑๙ งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด)

๔.๑๙.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๑๕๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๘๙

ตารางที่ ๔ – ๘๙ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๑๕๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๓	๔๗.๗๐
หญิง	๗๗	๕๑.๓๐
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๘	๕.๓๐
๒๐ - ๓๐ ปี	๗๒	๔๘.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๕๗	๓๘.๐๐
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒	๘.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๑	๐.๗๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๒๔	๑๖.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น	๗	๔.๗๐
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๒๔	๑๖.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๒๕	๑๖.๗๐
ปริญญาตรี	๖๙	๔๖.๐๐
ปริญญาโท	๑	๐.๗๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๓๔	๒๒.๗๐
ค้าขาย	๒๔	๑๖.๐๐
รับราชการ	๖	๔.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	๒	๑.๓๐
พนักงานบริษัทเอกชน	๑๕	๑๐.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๙	๖.๐๐
นักเรียน/นักศึกษา	๖๐	๔๐.๐๐
อื่น ๆ	๐	๐.๐๐

๔.๑๙.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ตารางที่ ๔ – ๙๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย	๔.๖๑	๐.๖๐	มากที่สุด
๒. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น	๔.๑๓	๐.๕๗	มาก
๓. ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	๔.๐๙	๐.๖๘	มาก
ความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร	**๔.๒๘**	**๐.๖๒**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๙๐ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๖๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ ๔ – ๙๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. การกวาดถนนเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ	๓.๘๕	๐.๗๒	มาก
๒. มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)	๔.๐๑	๐.๗๓	มาก
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	**๓.๙๓**	**๐.๗๒**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๙๑ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๗๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ การกวาดถนนเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๕ (S.D. ๐.๗๒)

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๙๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๔.๑๐	๐.๖๗	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๔.๑๐**	**๐.๖๗**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๙๒ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๔.๑๙.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

- มีความตั้งใจทำงาน
- ทำงานเต็มที่

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- ฝากแก้ไขปัญหาเรื่องนก ที่ตลาดหลักเมืองด่วน
- ทำความสะอาดริมคลอง
- เรื่องขยะตามท้องถนน บางทีไม่มีการเก็บกวาด
- ขยะมูลฝอย ถังขยะไม่เพียงพอ จะเก็บแต่เงิน เวลาเก็บขยะก็เอาออกจากถังขยะไม่หมด ขยะตกนอกถังก็ไม่เก็บ ถังขยะก็เอาแจกแต่พวกพ้องตัวเอง ไปขอถังขยะแต่ละทีขอยาก
- ความสะอาดของถนน ควรทำให้ดีกว่านี้
- ควรทำความสะอาดถนน ริมคลองให้สะอาดด้วย

๔.๒๐ งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

๔.๒๐.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจากเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ดังแสดงในตารางที่ ๔ – ๙๓

ตารางที่ ๔ – ๙๓ ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = ๔๐๐

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๒๒๕	๕๖.๒๕
หญิง	๑๗๕	๔๓.๗๕
๒. อายุ		
อายุต่ำกว่า ๒๐ ปี	๑๓	๓.๒๕
๒๐ - ๓๐ ปี	๗๒	๑๘.๐๐
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๐๕	๒๖.๒๕
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒๐	๓๐.๐๐
๕๑ ปี ขึ้นไป	๙๐	๒๒.๕๐
๓. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน	๒๒๕	๕๖.๒๕
มัธยมศึกษาตอนต้น	๕๗	๑๔.๒๕
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	๒๔	๖.๐๐
อนุปริญญา / ปวส.	๒๐	๕.๐๐
ปริญญาตรี	๗๐	๑๗.๕๐
ปริญญาโท	๔	๑.๐๐
ปริญญาเอก	๐	๐.๐๐
๔. อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	๒๕๐	๖๒.๕๐
ค้าขาย	๑๐๑	๒๕.๒๕
รับราชการ	๒	๐.๕๐
รัฐวิสาหกิจ	๓	๐.๗๕
พนักงานบริษัทเอกชน	๐	๐.๐๐
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	๙	๒.๒๕
นักเรียน/นักศึกษา	๑๐	๒.๕๐
อื่น ๆ	๒๕	๖.๒๕

๔.๒๐.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๖ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ /ไวนิล+ข้อความประชาสัมพันธ์) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐

๒) ด้านจอ LED พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐

๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๔) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๙ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐

๕) ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๓.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐

๖) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐

๑) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ /ไวนิลและข้อความประชาสัมพันธ์)

ตารางที่ ๔ – ๙๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ /ไวนิลและข้อความประชาสัมพันธ์)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / ไวนิลและข้อความประชาสัมพันธ์)	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่าย	๓.๕๓	๐.๕๖	มาก
๒. ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน	๓.๔๔	๐.๖๐	ปานกลาง
๓. การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่น่าสนใจ น่าจับต้อง	๓.๕๗	๐.๕๕	มาก
๔. ข้อมูลมีประโยชน์ให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจ	๓.๒๗	๐.๖๘	ปานกลาง
ความพึงพอใจด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ / ไวนิลและข้อความประชาสัมพันธ์)	**๓.๔๕**	**๐.๖๐**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ ๔ – ๙๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ /ไวนิลและข้อความประชาสัมพันธ์) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๕ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๓ การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่น่าสนใจ น่าจับต้อง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๗ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๓ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๔ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ข้อมูลมีประโยชน์ให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๒๗ (S.D. ๐.๖๘)

๒) ด้านจอ LED

ตารางที่ ๔ – ๙๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านจอ LED

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านจอ LED	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา	๔.๒๙	๐.๗๕	มาก
๒. ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน	๓.๕๖	๐.๖๖	มาก
๓. ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง	๓.๓๑	๐.๖๑	ปานกลาง
๔. ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน	๔.๓๑	๐.๗๗	มาก
ความพึงพอใจด้านจอ LED	**๓.๘๗**	**๐.๗๐**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๙๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านจอ LED พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๗ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๗๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๗๕) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๖ (S.D. ๐.๖๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๓๑ (S.D. ๐.๖๑)

๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน

ตารางที่ ๔ – ๙๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. เนื้อหากับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ	๔.๖๖	๐.๕๒	มากที่สุด
๒. ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย	๓.๖๘	๐.๗๙	มาก
๓. ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์	๔.๐๘	๐.๖๘	มาก
ความพึงพอใจด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน	**๔.๑๔**	**๐.๖๖**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๙๖ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ๑ เนื้อหากับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๘ (S.D. ๐.๗๙)

๔) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)

ตารางที่ ๔ – ๙๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. การออกแบบเว็บไซต์และการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ	๓.๕๐	๐.๕๗	มาก
๒. การจัดหน้าและคอลัมน์ ง่ายต่อการเปิดไปสู่หน้าต่าง ๆ ของเว็บไซต์	๓.๕๗	๐.๕๖	มาก
๓. มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว	๔.๑๖	๐.๗๐	มาก
๔. ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์	๓.๕๔	๐.๕๔	มาก
ความพึงพอใจด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook)	**๓.๖๙**	**๐.๕๙**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๙๗ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) พบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๙ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๗๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ การจัดหน้าและคอลัมน์ ง่ายต่อการเปิดไปสู่หน้าต่าง ๆ ของเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๗ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมา คือ ข้อ ๔ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๔ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ การออกแบบเว็บไซต์และการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๐ (S.D. ๐.๕๗)

๕) ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์

ตารางที่ ๔ – ๙๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
๑. เนื้อหากับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ	๓.๖๐	๐.๗๑	มาก
๒. ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจง่าย	๓.๗๔	๐.๖๔	มาก
๓. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง	๓.๒๒	๐.๗๙	ปานกลาง
๔. ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์	๓.๗๓	๐.๖๕	มาก
๕. ความเหมาะสมของเส้นทางที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์	๓.๐๘	๐.๘๙	ปานกลาง
ความพึงพอใจด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์	**๓.๔๗**	**๐.๗๔**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ ๔ – ๙๘ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๗ (S.D. ๐.๗๔) คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๔ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๓ (S.D. ๐.๖๕) ถัดมา คือ ข้อ ๑ เนื้อหากับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๐ (S.D. ๐.๗๑) และ ข้อ ๓ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๒๒ (S.D. ๐.๗๙) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ ความเหมาะสมของเส้นทางที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๐๘ (S.D. ๐.๘๙)

๖) ด้านภาพรวมทั้งหมด

ตารางที่ ๔ – ๙๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด	$\overline{X}$	**S.D.**	**แปลผล**
ความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้งหมด	๓.๗๒	๐.๖๖	มาก
ความพึงพอใจด้านภาพรวมทั้งหมด	**๓.๗๒**	**๐.๖๖**	**มาก**

จากตารางที่ ๔ – ๙๙ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๒ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐

๔.๒๐.๓ ข้อมูลจุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจและสิ่งที่ควรปรับปรุงต่อการให้บริการงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

๑) จุดเด่นหรือบุคลากรที่ให้บริการประทับใจ

. - มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน
- พนักงานใจดี เป็นมิตร
- เต็มใจนำเสนอข่าวสาร

๒) สิ่งที่ควรปรับปรุง

- อินเตอร์เน็ตช้า เข้าถึงข่าวสารบางครั้งลำบาก
- อยากให้สนใจประชาชนมากกว่านี้
- อยากให้นำเสนอข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาด้านต่างๆของพื้นที่ในเขตเทศบาลนครลำปางอย่างต่อเนื่อง ให้ประชาชนเห็นถึงความคืบหน้า

บทที่ ๕
บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ บทสรุป

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

๑. งานบริการทะเบียนราษฎร

๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๓๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓๓ มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๖๗ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๗๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๐

๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทะเบียนราษฎรที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่

ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๖๙)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๖๓) และ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๓) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๖๕)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๓) และ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๖๖) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทะเบียนราษฎรน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๖๒)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐

๒. งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน

๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๕๐

๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๔) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๗)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๔๘) ถัดมา คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา และ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๖ และ ๐.๕๓ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๖๖)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๔๙) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๑) และ ข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่ม/หนังสือพิมพ์/วารสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๒) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการบัตรประจำตัวประชาชนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๑)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐

๓. งานบริการสถานีขนส่ง

๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๕๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๒๕ มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๗๕ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๐๐

๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสถานีขนส่งของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสถานีขนส่งที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๗๒ เท่ากัน)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๒ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ การให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมา คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๕๔) และ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๓ (S.D. ๐.๗๕) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๓๕ (S.D. ๐.๙๘)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๔ (S.D. ๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๘๒) ถัดมา คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๕ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสถานีขนส่งน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการสะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๗ (S.D. ๐.๙๘)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐

๔. งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗๕ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๗๕

๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๒ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๑ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๕ (S.D. ๐.๖๕) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๕ (S.D. ๐.๖๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน

และบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๘ (S.D. ๐.๖๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๙ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๕ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาด้านสาธารณภัยได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๑ (S.D. ๐.๖๔) ถัดมา คือ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๐ (S.D. ๐.๖๔) และ ข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๘ (S.D. ๐.๖๐) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๒ (S.D. ๐.๖๐)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๗ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๒ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๒ (S.D. ๐.๖๙)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๖ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐

๕. งานชำระภาษี

๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๕๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๗๕ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๐๐

๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานชำระภาษีของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานชำระภาษีที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจ

ต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๗๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานชำระภาษีน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๗๐ เท่ากัน)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๖๙) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๖๖) และ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๖๑) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานชำระภาษีน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๐ (S.D. ๐.๖๙)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๘) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๕๕) และ ข้อ ๕ มีบริการน้ำดื่มเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๔ (S.D. ๐.๖๔) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานชำระภาษีน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๓ (S.D. ๐.๖๙)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐

๖. งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐

๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานขออนุญาตก่อสร้างอาคารของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๘๔) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๗๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๙๘) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๘๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๖ (S.D. ๐.๘๑)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๘๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๘๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ และ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๘๑ และ ๐.๘๓ ตามลำดับ) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๗๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๐ (S.D. ๐.๘๗)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ

๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๗๙) ส่วนข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจต่องานขออนุญาตก่อสร้างอาคารน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์ www.lampangcity.go.th) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๗๗ และ ๐.๘๒ ตามลำดับ)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๘๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๗. งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง

๗.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ เท่ากัน และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๗๖) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๖๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๗๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๐ โดยประชาชน

มีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๖)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๗๓)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐

๘. งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก

๘.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๖๓ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๘๐ มีอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๙๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๐

๘.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๒๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนน

ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๔ (S.D. ๐.๒๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๐ (S.D. ๐.๒๙) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๙ (S.D. ๐.๓๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๗ (S.D. ๐.๓๓)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา และ ข้อ ๒ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๘ (S.D. ๐.๔๑ เท่ากัน) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๑)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๓๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๔ (S.D. ๐.๓๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๔๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๓)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๓๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐

๙. งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

๙.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. และระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐ เท่ากัน และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐

๙.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปาง มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๗๖) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๗๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมา คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๗๓)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๔๗) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๖) ส่วนข้อที่ประชาชน

มีความพึงพอใจต่องานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ น้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๗ (S.D. ๐.๗๓)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๑๐. งานบริการสวัสดิการ

๑๐.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสวัสดิการของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๒๕ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๗๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๗๕

๑๐.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการสวัสดิการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการสวัสดิการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๗๒ และ ๐.๗๑ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๖๖)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๖๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม และ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๔ และ ๐.๗๒ ตามลำดับ) ถัดมา คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๖๙)

ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๗๖)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๘) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการสวัสดิการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อ ที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๗๖)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐

๑๑. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า

๑๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๒๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕๐

๑๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๑๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน, ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๙๘ (S.D. ๐.๑๗, ๐.๑๙ และ ๐.๑๗ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่

ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๑๒)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๒๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม และ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๙๙ (S.D. ๐.๑๐ และ ๐.๑๒ ตามลำดับ) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ (S.D. ๐.๑๙) ถัดมา คือ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๑๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๑)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๑๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ และ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๙๙ (S.D. ๐.๑๒ เท่ากัน) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๘ (S.D. ๐.๑๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้าน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๒๔)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๑๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐

๑๒. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ

๑๒.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

๑๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๘ (S.D. ๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๑ (S.D. ๐.๗๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๓.๗๗ (S.D. ๐.๗๓ เท่ากัน) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๕ (S.D. ๐.๗๙)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๘ (S.D. ๐.๗๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๕ (S.D. ๐.๘๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๒ (S.D. ๐.๗๙) ถัดมา คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๑ (S.D. ๐.๗๘) และ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๒ (S.D. ๐.๗๔) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๐ (S.D. ๐.๗๔)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๔ (S.D. ๐.๗๖) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๗๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๔ (S.D. ๐.๗๖) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๓ (S.D. ๐.๘๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๗ (S.D. ๐.๗๓)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๐ (S.D. ๐.๘๒) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐

๑๓. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า

๑๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ มีอายุ ๕๑ ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๗๕ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๗๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐

๑๓.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๗)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมา คือ ข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๗) และ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๖๐)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๑ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้าน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๒ (S.D. ๐.๖๓)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐

๑๔. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน

๑๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๕๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๗๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐

๑๔.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๙ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๓ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๒ (S.D. ๐.๖๖) ถัดมา คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๑ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๑ (S.D. ๐.๖๖)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๗ (S.D. ๐.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๕ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๐ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมา คือ ข้อ ๕ มีการรายงานผลความสำเร็จของการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการทราบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๘ (S.D. ๐.๖๒) และ ข้อ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๔ (S.D. ๐.๖๘) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๙ (S.D. ๐.๖๓)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๘ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ การประสานงาน ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาการให้บริการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๑ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๔ (S.D. ๐.๖๑)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๑ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๐

๑๕. งานหาบเร่แผงลอย

๑๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๗๕ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๕

๑๕.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานหาบเร่แผงลอยของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานหาบเร่แผงลอยที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๑ (S.D. ๐.๗๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๗๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานหาบเร่แผงลอยน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๓๔ (S.D. ๐.๘๗)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๐ (S.D. ๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๐ (S.D. ๐.๗๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชน พ่อค้าแม่ค้าได้ทันเวลา มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๖ (S.D. ๐.๗๑) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๘ (S.D. ๐.๗๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานหาบเร่แผงลอยน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๗ (S.D. ๐.๗๘)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๑ (S.D. ๐.๘๐) คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๖ (S.D. ๐.๘๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ มีการจัดระเบียบทางเท้าเป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวกในการสัญจร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๑ (S.D. ๐.๘๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานหาบเร่แผงลอยน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๑๗ (S.D. ๐.๘๒)

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๗ (S.D. ๐.๗๗) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐

๑๖. งานด้านสวนสาธารณะ

๑๖.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานด้านสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๕๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๐ มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๐๐

๑๖.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานสวนสาธารณะของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานด้านสวนสาธารณะที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ระยะเวลาการเปิด – ปิดสวนสาธารณะมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ สวนสาธารณะมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ และบรรยากาศ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๖) ถัดมา คือ ข้อ ๕ มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๘) และ ข้อ ๔ มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๗๘) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ การประชาสัมพันธ์กิจกรรม เช่น เว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๙๕)

๒) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๗๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๘๑) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณสวนสาธารณะอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๗๗) ถัดมา คือ ข้อ ๒ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ เช่น ห้องน้ำ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๗๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานด้านสวนสาธารณะน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีความสะดวกในการใช้ประตูเข้า-ออก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๖ (S.D. ๐.๘๗)

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๗๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐

๑๗. งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน

๑๗.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๕๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๓๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๐๐

๑๗.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๔ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๘๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๘๘) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๘๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ให้คำแนะนำที่ดีและเป็นประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๓ (S.D. ๐.๘๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๑ (S.D. ๐.๘๑) คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๘ (S.D. ๐.๘๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้านน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๓ (S.D. ๐.๗๗)

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๒ (S.D. ๐.๘๘) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการดูแลผู้ป่วยเบื้องต้น และ ข้อ ๒ มียาและเวชภัณฑ์ขั้นพื้นฐานในการบริการผู้ป่วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๓.๙๒ (S.D. ๐.๘๔ และ ๐.๙๒ ตามลำดับ

๔) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๑ (S.D. ๐.๘๕) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐

๑๘. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน)

๑๘.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๓๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๕๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐

๑๘.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๘๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๘๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๗๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๘๐)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๐ (S.D. ๐.๗๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ การเก็บขยะมูลฝอยเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๗๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ รถที่ใช้เก็บขนขยะสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๒ (S.D. ๐.๗๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๗๙)

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๗๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๑๙. งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด)

๑๙.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๑๕๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๐ มีอายุระหว่าง ๒๐ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๐๐ และส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐

๑๙.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) ที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๓ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ การตรงต่อเวลาและทำงานด้วยความเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๓ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๖๘)

๒) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๑ (S.D. ๐.๗๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ การกวาดถนนเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๕ (S.D. ๐.๗๒)

๓) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐

๒๐. งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง

๒๐.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการด้านงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๕ และส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐

๒๐.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านงานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางที่มีต่อเทศบาลนครลำปาง พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลนครลำปางมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครลำปาง ใน ๖ ด้าน ได้แก่

๑) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ (แผ่นพับ/ ป้ายโปสเตอร์ /ไวนิล+ข้อความประชาสัมพันธ์) พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๕ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ การออกแบบมีสีสันสวยงาม สะดุดตา มีภาพประกอบที่น่าสนใจ น่าจับต้อง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๗ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่าย มีตัวอักษรที่อ่านง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๓ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ข้อมูลที่ได้รับอ่านแล้วเข้าใจในทันที ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๔ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ข้อมูลมีประโยชน์ให้ความรู้แก่ผู้ที่สนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๒๗ (S.D. ๐.๖๘)

๒) ด้านจอ LED พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๗ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๔ ตัวอักษรสวยงาม มีขนาดที่มองเห็นได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๗๗) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ การออกแบบมีความน่าสนใจ สีสันสะดุดตา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๗๕) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ข้อมูลอ่านแล้วเข้าใจง่าย ไม่มีความซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๖ (S.D. ๐.๖๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ความเหมาะสมของจุดที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๓๑ (S.D. ๐.๖๑)

๓) ด้านสื่อวิทยุและหอกระจายข่าวและเสียงประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ เนื้อหากับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอ

ต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๘ (S.D. ๐.๗๙)

๔) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์/ Facebook) พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๙ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่านกระดานข่าว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๗๐) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ การจัดหน้าและคอลัมน์ง่ายต่อการเปิดไปสู่หน้าต่าง ๆ ของเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๗ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมา คือ ข้อ ๔ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ มีความรวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๔ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ การออกแบบเว็บไซต์และการนำเสนอข้อมูลน่าสนใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๐ (S.D. ๐.๕๗)

๕) ด้านสื่อรถประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๔๗ (S.D. ๐.๗๔) คิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ ภาษาที่ใช้สื่อสารฟังแล้วเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๔ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ความเหมาะสมของช่วงวันเวลาในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๓ (S.D. ๐.๖๕) ถัดมา คือ ข้อ ๑ เนื้อหากับเวลาในการประชาสัมพันธ์เพียงพอต่อการเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๐ (S.D. ๐.๗๑) และ ข้อ ๓ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๒๒ (S.D. ๐.๗๙) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คือ ข้อ ๕ ความเหมาะสมของเส้นทางที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๐๘ (S.D. ๐.๘๙)

๖) ด้านภาพรวมทั้งหมด พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๒ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ได้ดังนี้

ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางในกระบวนงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ รองลงมา ได้แก่ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ ถัดมา คือ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐, งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐, งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐, งานชำระภาษี คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๐, งานบริการสวัสดิการ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐, งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐, งานด้านสวนสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐, งานบริการทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐, งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และงานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ เท่ากัน, งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๐๐, งานบริการสถานีขนส่ง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๔๐, งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๒๐, งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐, งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง คิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐, งานหาบเร่แผงลอย คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๐ และงานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๒๐ ตามลำดับ ส่วนกระบวนงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๐ ซึ่งสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓ และยังสอดคล้องกับประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวอย่างสอดคล้องกันว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการจากเทศบาลนครลำปางอยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุก

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานของเทศบาลนครลำปาง ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ใน ๒๐ กระบวนงาน ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลนครลำปางในแต่ละกระบวนงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แม้ผลของการประเมินในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง ทั้ง ๒๐ กระบวนงานอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางเทศบาลนครลำปางก็ต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไปอีก โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วไว้ และในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้กับการบริหารงานของเทศบาลนครลำปาง ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑) เทศบาลนครลำปางควรให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

๒) เทศบาลนครลำปางควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจและทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้ จะช่วยให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของส่วนงานตนเองและหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสอบถามเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ทางเทศบาลนครลำปาง ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครลำปางปรับปรุงบุคลากรภายในองค์กรให้มีระบบการทำงานที่มีความรวดเร็วขึ้น มีการเพิ่มทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพที่เหมาะสม สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ปรับปรุงการทำงานให้มีความ ฉับไว มีระเบียบวินัย ควรหาแนวทางการจัดการขยะ และควรจัดเพิ่มถังขยะในชุมชนให้เพียงพอต่อความต้องการ และควรบริหารจัดการขยะให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณะที่สามารถสนองตอบปัญหาและความต้องการของประชาชนให้ครอบคลุม เอาใจใส่ดูแลประชาชน และเปิดโอกาส ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะรวมไปถึงมีส่วนร่วม ในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร นอกจากนี้ เทศบาลนครลำปางควรมีการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการให้ความดูแลและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ หรือสร้างอาชีพเสริมเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในยามที่เศรษฐกิจ

ตกต่ำ, ให้การสนับสนุนทางการศึกษาที่หลากหลายให้กับเด็กและเยาวชน ที่สำคัญเทศบาลนครลำปางควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก้ไข ซ่อมแซมจัดหา และพัฒนาถนน ไฟฟ้าส่องสว่าง ที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เป็นต้น

ทั้งนี้ จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีผลต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง นั้น ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในกระบวนงานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขปงสนุกเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า ถัดมา คือ งานบริการบัตรประจำตัวประชาชน, งานบริการทันตกรรม : ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครลำปาง, งานบริการรับเรื่องขอรับใบอนุญาตและหรือต่ออายุใบอนุญาตหรือขอหนังสือรับรองการแจ้ง ตาม พรบ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕, งานชำระภาษี, งานบริการสวัสดิการ, งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ไฟฟ้า, งานด้านสวนสาธารณะ, งานบริการทะเบียนราษฎร, งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร, งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : การเก็บขยะมูลฝอย (รถเก็บขน), งานบริการด้านการรักษาความสะอาด : กวาดถนน (คนกวาด), งานบริการสถานีขนส่ง, งานบริการเยี่ยมผู้ป่วยเรื้อรังหรือผู้สูงอายุที่บ้าน, งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ, งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง, งานหาบเร่แผงลอย และงานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ ส่วนกระบวนงานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณูปโภค : ถนน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปางน้อยที่สุด ดังนั้น เทศบาลนครลำปางควรจะต้องพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ และจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงาน ที่สำคัญจะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ควบคู่กันไปด้วย

นอกจากนี้ เทศบาลนครลำปางควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้านและมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

บรรณานุกรม

กุลธน ธนาพงศ์. (๒๕๓๐).**การบริหารบุคคล**.พิมพ์ครั้งที่ ๔.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช,

กิตติ วัฒนกุล. (๒๕๔๖). **การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กิตติพัฒน์ อินทรนิโถดม. (๒๕๔๔). **“การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษากรณีเฉพาะสำนักงานเขตคลองเตย”**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **ธรรมภิบาลท้องถิ่นว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส**.กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก็อบปี้.

โกวิทย์ พวงงาม. (๒๕๕๓). **การจัดการตนเองของชุมชนและท้องถิ่น = Community and local selfgovernance**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ.๒๕๒๒.**ความคาดหวังและความพร้อมรับของเกษตรเกี่ยวกับการทำงานในชนบท**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

ชมพร ชุมวรฐายี. (๒๕๓๐).**“ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดอุบลราชธานี”**.วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยมหิดล,.

ทวีพงษ์ หินคำ. (๒๕๔๑).**“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่”** การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,.

ทิวา ประสุวรรณ. (๒๕๔๖). **“ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง”**.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธีรศักดิ์ วระสุข. (๒๕๓๗). **“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)”**. วิทยานิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประทุมพร พลายเมือง. (๒๕๔๖). **“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุบลราชธานี”**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏสุรินทร์.

ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. ๒๕๒๔. **รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์การปกครองท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขาภิบาล**.

บรรณานุกรม (ต่อ)

พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (๒๕๓๘). **“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานทะเบียนศึกษาเฉพาะกรณีสำนัก”**.ทะเบียน. มหาวิทยาลัยเกริก.

วีระพงษ์ เฉลิมริระรัตน์. (๒๕๓๙). **คุณภาพในงานบริการ ๑ = Quality in servicers.** กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).

สถาบันดำรงเดชานุภาพ สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย กองวิชาการและแผนงาน กรมการปกครอง. ๒๕๒๙.**ปัญหาการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล.**รายงานการวิจัย, กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

สนธิ์ บางยี่ขัน. (๒๕๔๗). **การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เสงี่ยม แสนพิช. (๒๕๔๘). **“ความพึงพอใจของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ต่อการบริหารงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงราย”**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.

สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๓๖). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมพงษ์ เกษมสิน. (๒๕๑๙). **การบริหารงานบุคคลแบบใหม่**. พระนคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สมิต สัชฌุกร. ๒๕๔๒. **การต้อนรับและการบริหารที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๓**.

สุวนิช ศิลาอ่อน. (๒๕๓๘).**“ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนายก” ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต**, (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตบริหารศาสตร์.

อมร รักษาสัตย์. **“บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพของข้าราชการ”วารสารรัฐประศาสนศาสตร์**. (ฉบับพิเศษ), เมษายน ๒๕๒๒: ๓๐๕.

อัจฉราพร ศรีภูษณาพรรณ. (๒๕๓๙)**“ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลเอกชนอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง”**. วิทยานิพนธ์ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.สมเกียรติ สายธนู อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติศักดิ์ สมุทธารักษ์ รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ ชัยเสนา รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศธร คำใจหนัก คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
๕. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๖. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
๗. เทศบาลนครลำปาง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

คณะทำงาน

๑. อาจารย์เสาวรีย์	บุญสา	หัวหน้าผู้วิจัยฯ
๒. อาจารย์นิศาชล	พรมดี	ผู้วิจัย
๓. นายธวัชชัย	ปันโท๊ะ	ผู้ช่วยผู้วิจัยฯ
๔. นายธัชพล	สีเหลือง	ผู้ช่วยผู้วิจัยฯ
๕. นักศึกษาสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์		ผู้ช่วยผู้วิจัยฯ