

## บทที่ ๕

### บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ๕.๑ บทสรุป

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยผลการศึกษามีดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังเหนือพบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังเหนือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### ๑. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือจำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๐๐ ช่วงเวลาที่มารับบริการเป็นส่วนใหญ่ คือ ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๕๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๐๐ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๕๐ สถานภาพส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๕๐ การศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา / ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๐ มีอาชีพรับจ้างทั่วไปเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕๐ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ ๑ บ้านทุ่งโป่ง และหมู่ที่ ๔ บ้านแพะ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ ๗๘.๐๐ เท่ากัน

## ๒) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังเหนือ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังเหนือใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

- ๒.๑) งานด้านทะเบียน
- ๒.๒) งานด้านรายได้หรือภาษี
- ๒.๓) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๒.๔) งานด้านสาธารณสุข

### ๒.๑ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลวังเหนือ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลวังเหนือ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังเหนือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังเหนือ ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

**๒.๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๕ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมา คือ ข้อ ๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๓) และ ข้อ ๒ มีระบบที่ทำให้การบริการสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๕) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๗)

**๒.๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๔ มีระบบการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๖๕) ถัดมา คือ ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทาง

การให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๕๙)

**๒.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๕ ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมา คือ ข้อ ๖ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๖๐), ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๙) และ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๑) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๕๘)

**๒.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา คือ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือ ข้อ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๒)

**๒.๑.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการและมีการติดตามผล มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๗) รองลงมา คือ ข้อ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ การให้บริการมีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๐)

## ๒.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลวังเหนือ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลวังเหนือ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังเหนือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังเหนือ ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

**๒.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนน ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดใน ข้อ ๓ มีการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๖๙) รองลงมา คือ ข้อ ๕ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนน ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมา คือ ข้อ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร รวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๔) และ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๗) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอน น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๓)

**๒.๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนน ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดใน ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนน ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๔ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ อย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมา คือ ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนน ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการ ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๘)

**๒.๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ย คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจ มากที่สุดใน ข้อ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมา คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนน ความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมา คือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๒) และ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๐) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชน มีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ประชาชนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๖)

**๒.๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมา คือ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมา คือ ข้อ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๙)

**๒.๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ สามารถจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นอย่างครบถ้วน ถูกต้องเป็นธรรม และเสมอภาค และ ข้อ ๓ ประชาชนเกิดความเข้าใจ พึงพอใจและมั่นใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ เพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากันคือ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๙ และ ๐.๖๔ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อด้านภาษี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๑)

### **๒.๓ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ**

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังเหนือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยทำการศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังเหนือ ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

**๒.๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมา คือ ข้อ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมา คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๒) และ ข้อ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๖) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

ในด้านกระบวนการและขั้นตอน น้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๔)

**๒.๓.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๔ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๖๐) ถัดมา คือ ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๔)

**๒.๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมา คือ ข้อ ๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ข้อ ๖ ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๘ และ ๐.๖๐ ตามลำดับ) และ ข้อ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๖๓)

**๒.๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมา คือ ข้อ ๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด และ ข้อ ๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๖๒ และ ๐.๖๐ ตามลำดับ) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๑)

**๒.๓.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความครอบคลุม เหมาะสมตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือ ข้อ ๓ งานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๕)

#### **๒.๔ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ**

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังเหนือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังเหนือ ใน ๗ ประเด็น ได้แก่

**๒.๔.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมา คือ ข้อ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมา คือ ข้อ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๖๒) และ ข้อ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๒ (S.D. ๐.๕๓) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๑)

**๒.๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาได้แก่ ข้อที่ ๔ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๔) ถัดมา คือ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจ

ในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๖๐)

**๒.๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๖ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมา คือ ข้อ ๕ ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ ทัวถึงไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมา คือ ข้อ ๓ ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๖๔), ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๖๒) และ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๕๘) ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๕๒)

**๒.๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมา คือ ข้อ ๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด และ ข้อ ๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๒ และ ๐.๕๙ ตามลำดับ) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๕๗)

**๒.๔.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๓ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๓ มีการป้องกันโรคระบาดและติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและติดต่ออยู่ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมา คือ ข้อ ๔ การให้บริการด้านสาธารณสุขมีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๖๑) ถัดมา คือ ข้อ ๒ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๑ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๗)



## ๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ได้ดังต่อไปนี้

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนืออยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้านสาธารณสุขเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐ รองลงมาประชาชนมีความพึงพอใจในด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐ ถัดมา คือ ด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐ ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจของเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และแก้ไขเพิ่มเติม จนถึงฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๔๖ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน อาทิ Leon Duguit, Jeze Gaston, นันทวัฒน์ บูรมานันท์ และประยูร กาญจนกุล ได้กล่าวถึงอย่างสอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย และได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลวังเหนืออยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการดำเนินด้านสาธารณสุข

๒. จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังเหนือในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และผลจากการศึกษาความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบางด้านยังมีระดับความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ อาทิเช่น

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

๒.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ได้แก่ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพอใจที่ต่ำกว่า ความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ได้แก่ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย และมีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ

๒.๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอใจที่ต่ำกว่า ความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ได้แก่ การให้บริการมีคุณภาพและตรงตามกำหนดเวลา, ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อด้านภาษี, กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว

ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางเทศบาลตำบลวังเหนือ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสนองตอบ ความต้องการของประชาชน ซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิข ศิลาอ่อน (๒๕๓๘) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณสุขปโภค กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณสุขปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจมากในงานปกครอง, มีความพึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษา ความสะอาด และมีความพึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

๑. งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนา ของระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และท่าที มารยาทของเจ้าหน้าที่ ในการบริการ

๒. งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากกระบวนการให้บริการ และท่าที มารยาท ของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนา ของระบบบริการ, ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบ, การบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องในกระบวนการให้บริการ และความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานของเทศบาลตำบลวังเหนือ ดังนี้

#### ๑) ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

แม้ผลของการประเมินในภาพรวมจะอยู่ในระดับมาก ทางของเทศบาลตำบลวังเหนือ ก็ควรต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไป โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วไว้ และในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อเป็นแนวทางให้กับการบริหารงานของเทศบาลตำบลวังเหนือ ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. เทศบาลตำบลวังเหนือ ควรจัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้ เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

๒. เทศบาลตำบลวังเหนือ ควรมีการประเมินผลการให้บริการ ครบทุกภารกิจ และทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้ จะช่วยให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของหน่วยงานตนเองและหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### ๒) ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าในภาพรวมแล้ว ทั้ง ๔ ภารกิจ ได้แก่

- ๑) งานด้านทะเบียน
- ๒) งานด้านรายได้หรือภาษี
- ๓) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๔) งานด้านสาธารณสุข

ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือในประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพื่อสะดวกในการนำเสนอคณะผู้วิจัยขอแยกประเด็นข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

## ๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

**ภารกิจด้านทะเบียน** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

**ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการรับฟังข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน

**ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว

**ภารกิจด้านสาธารณสุข** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

## ๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

**ภารกิจด้านทะเบียน** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)

**ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)

**ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์)

**ภารกิจด้านสาธารณสุข** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ

## ๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

**ภารกิจด้านทะเบียน** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน

**ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ประชาชนอย่างชัดเจน

**ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

**ภารกิจด้านสาธารณสุข** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน

#### ๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ภารกิจด้านทะเบียน** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

**ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ป้ายข้อความ บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

**ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ

**ภารกิจด้านสาธารณสุข** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ

#### ๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

**ภารกิจด้านทะเบียน** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ และมีการติดตามผล ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ การให้บริการมีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา

**ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สามารถจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรม และเสมอภาค ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อด้านภาษี

**ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ประชาชนที่มารับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

**ภารกิจด้านสาธารณสุข** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การป้องกันโรคระบาดและติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและติดต่ออยู่ในชุมชน ส่วนที่เทศบาลตำบลวังเหนือควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว

### ๓) ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

เนื่องด้วยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตเฉพาะการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือในด้านทะเบียน, ด้านรายได้หรือภาษี, ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และด้านสาธารณสุข ดังนั้น ทางเทศบาลตำบลวังเหนือควรมีการศึกษาวิจัยในด้านอื่น ๆ ด้วย ทั้งนี้ เพื่อได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตรับผิดชอบ และผลที่ได้รับจากการประเมิน จะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรต่อไป

### ๔) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถาม พอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ทางเทศบาลตำบลวังเหนือปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์ให้มากขึ้น จัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้ทางเทศบาลตำบลวังเหนือกับชาวบ้านได้คุ้นเคยกัน มีส่วนร่วมในการทำงานด้วยกันมากขึ้น และพนักงานควรพูดจาด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เอาใจใส่ดูแลประชาชน ไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวมาปะปนกับเรื่องงาน ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร ควรมีการพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพเสริมให้กับประชาชนทั่วไป รวมถึงผู้ที่มีรายได้น้อย หรือผู้สูงอายุ สนับสนุนและพัฒนาส่งเสริมการเกษตรให้กับเกษตรกร สนับสนุนโอกาสทางการศึกษาต่าง ๆ ควรตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขระบบการกระจายเสียงตามชุมชนให้มีคุณภาพและสามารถใช้งานได้ดีทั่วถึงทุกพื้นที่ในชุมชน ที่สำคัญทางเทศบาลตำบลวังเหนือควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก้ไข ซ่อมแซม และพัฒนาถนนบางช่วงที่เป็นหลุม เป็นบ่อให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ การเพิ่มปริมาณการติดตั้งไฟกึ่งตามบริเวณสาธารณะและตามเส้นทางสัญจรไปมา รวมถึงการตรวจสอบและซ่อมแซมไฟกึ่งให้สามารถใช้งานได้ การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อใช้อุปโภคบริโภคได้ตลอดปี เป็นต้น

ทั้งนี้ การรับฟังปัญหาของชาวบ้านควรนำมาแก้ไขอย่างจริงจัง ไม่ใช่สักแต่ว่ารับฟัง แต่ก็ไม่ปล่อยให้เหมือนเดิมโดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ) ทั้งหมด คือ เสียงสะท้อนส่วนหนึ่งที่ทางเทศบาลตำบลวังเหนือควรให้ความสนใจและตรวจสอบดูแล

เพื่อหาทางแก้ไขและปรับปรุง เมื่อใดที่เทศบาลตำบลวังเหนือสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ ความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อองค์กรก็จะมากขึ้นตาม

ถึงแม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลวังเหนือจะอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางเทศบาลตำบลวังเหนือก็ต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลวังเหนือควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่าง ๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้น มาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง