

## บทสรุปผู้บริหาร

### รายงานการวิจัย

#### การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลวังเหนือ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลวังเหนือ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

#### ๑) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลวังเหนือ

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังเหนือด้านทะเบียนมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

**๒) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีของเทศบาลตำบลวังเหนือ**

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๒๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังเหนือด้านรายได้หรือภาษีมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

**๓) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลวังเหนือ**

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังเหนือด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๒๐

**๔) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเหนือ**

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๘๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

**ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลวังเหนือด้านสาธารณสุขมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๐๐**

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถาม พอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ทางเทศบาลตำบลวังเหนือปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์ให้มากขึ้น จัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้ทางเทศบาลตำบลวังเหนือกับชาวบ้านได้คุ้นเคยกัน มีส่วนร่วมในการทำงานด้วยกันมากขึ้น และพนักงานควรพูดจาด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เอาใจใส่ดูแลประชาชน ไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวมาปะปนกับเรื่องงาน ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงาน ขององค์กร ควรมีการพัฒนาส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพเสริมให้กับประชาชนทั่วไป รวมถึงผู้ที่มีรายได้น้อย หรือผู้สูงอายุ สนับสนุนและพัฒนาส่งเสริมการเกษตรให้กับเกษตรกร สนับสนุนโอกาสทางการศึกษาต่าง ๆ ควรตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขระบบการกระจายเสียงตามชุมชน ให้มีคุณภาพและสามารถใช้งานได้ดี ทั้งถึงทุกพื้นที่ในชุมชน ที่สำคัญทางเทศบาลตำบลวังเหนือ ควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก่ไข ซ่อมแซม และพัฒนาถนนบางช่วงที่เป็นหลุมเป็นบ่อให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ การเพิ่มปริมาณการติดตั้งไฟกิ่งตามบริเวณสาธารณะและตามเส้นทางสัญจรไปมา รวมถึงการตรวจสอบและซ่อมแซมไฟกิ่งให้สามารถใช้งานได้ การพัฒนาแหล่งน้ำ เพื่อใช้อุปโภคบริโภคได้ตลอดปี ตลอดถึงการรับฟังปัญหาของชาวบ้าน ซึ่งต้องนำมาแก้ไขอย่างจริงจัง ไม่ใช่สักแต่ว่า รับฟังแต่ก็ปล่อยไว้เหมือนเดิม โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ) ทั้งหมด คือ เสียงสะท้อนส่วนหนึ่งที่ทางเทศบาลตำบลวังเหนือควรให้ความสนใจและตรวจสอบดูแลเพื่อหาทางแก้ไขและปรับปรุง เมื่อใดที่เทศบาลตำบลวังเหนือสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ ความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อองค์กรก็จะมากขึ้นตาม ทั้งนี้ เทศบาลตำบล

วังเหนือควรมีการติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการนั้น คือ การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่าง ๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้น มาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง