

บทที่ ๕

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ บทสรุป

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยผลการศึกษา มีดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเสริมงามในภาพรวมพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงามจำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๕ ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๖ อายุส่วนใหญ่มีอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๓๔ สถานภาพส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๔ การศึกษาส่วนใหญ่จบประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๕ ในส่วนของอาชีพส่วนใหญ่รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๒๒ และมีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕

๒. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเสริมงาม

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเสริมงาม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลเสริมงาม ใน ๕ ภารกิจ ได้แก่

๒.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียนของเทศบาลตำบลเสริมงาม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลเสริมงาม ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องที่ ๔ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๓ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๗๓) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๖๘) และข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางการให้บริการคือข้อที่ ๒ มีระบบที่ทำให้การบริการสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๓)

๒.๑.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๗๐) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางการให้บริการคือข้อที่ ๓ มีระบบการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๓)

๒.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๗๗) ถัดมาคือ ข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๗๑) และข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๕ ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ และข้อที่ ๖ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๕, ๐.๗๓)

๒.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ (S.D. ๐.๗๒) รองลงมาคือข้อ ๕ มีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๗๓) ถัดมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๗๒) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๓)

๒.๑.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๑ การให้บริการมีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา และข้อที่ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ทันเวลา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๖๔, ๐.๖๒)

๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของเทศบาลตำบลเสริมงาม พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลเสริมงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ ๓ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๖๓) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๖) ถัดมาได้แก่ข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๖) ข้อที่ ๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๖) และข้อที่ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ รถและอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๙)

๒.๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๕ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๕๔) และข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์ ฯลฯ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๘)

๒.๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๗๑) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๗๒) ถัดมาคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๖๙) และข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๙)

๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๑)

๒.๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ มีการอำนวยความสะดวกในการรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะที่เป็นระบบ รวดเร็ว ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๖) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีการอบรมเพื่อสร้างความตระหนัก ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๗๕) ถัดมาคือข้อที่ ๒ มีการตั้งจุดถังขยะที่สะดวกและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๖) และข้อ ๑ รถและอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูลอยู่ในสภาพใหม่และสามารถใช้งานได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีระบบการบริหารจัดการด้านการรักษาความสะอาดและระบบการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูลที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๖)

๒.๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๔ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเสริมงาม มีความตระหนักและมีความรู้ความเข้าใจ เกิดความร่วมมือของทุกคนในการร่วมกันรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะและการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล เพื่อให้ชุมชนและสิ่งแวดล้อมดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๗๐) รองลงมาคือข้อที่ ๒ กระบวนการบริหารจัดการในการรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะและการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูลมีความเหมาะสมปลอดภัยต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๓) และข้อที่ ๓ สิ่งแวดล้อมดีและบริเวณชุมชน ถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะมีความสะอาดมากที่สุดขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๗๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ การให้บริการในการรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะและการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูลในชุมชนเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๓)

๒.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลเสริมงาม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลเสริมงาม ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๗๒) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีระบบการทำงานที่เกิดความโปร่งใส รับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา และข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๒, ๐.๔๙)

๒.๓.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๖๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๘) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางการให้บริการคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๖ (S.D. ๐.๖๕)

๒.๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๒) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๖) ถัดมาคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว, ข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อ

สงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ และข้อที่ ๖ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เรียกรับสินบน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๑, ๐.๖๕, ๐.๖๓)

๒.๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๖๗) รองลงมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๗๐) และข้อที่ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๗๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๘๐)

๒.๓.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือข้อที่ ๑ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๘)

๒.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลเสริมงาม พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลเสริมงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลเสริมงาม ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๔.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๖๒) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีการ

เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนของการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๐) และข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมรวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๕๑)

๒.๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๖๙) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๗๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๗๔)

๒.๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๗๑) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๗๑) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๙) และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๙)

๒.๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๖๖) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๓ มีการให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๖๗) ถัดมาคือข้อที่ ๔ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๒) และข้อที่ ๑ มีการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด จัดที่นั่งอย่างเป็นระเบียบสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีการแจกเอกสาร / แผ่นพับ อธิบายให้ความรู้เป็นที่เข้าใจแก่ผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๗)

๒.๔.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๖๔) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๘) และข้อที่ ๓ งานบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๕)

๒.๕ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลเสริมงาม พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลเสริมงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลเสริมงาม ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๕.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ จัดให้มีการประชุมผู้ปกครองและแจ้งผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๖) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๖ มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านวิชาการ ด้านพัฒนาการและนันทนาการที่เหมาะสมกับทุกช่วงวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๗๕) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีการส่งเสริมให้นักเรียนได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๗๖) และข้อที่ ๓ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๗ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม และข้อที่ ๒ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา สามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะได้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๘, ๐.๕๕)

๒.๕.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๗๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๗๔) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการ เยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำ ช่วยเหลือนักเรียน ฯลฯ ทั้งในเวลาราชการ/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็วและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๗๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อ ที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๙)

๒.๕.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็กนักเรียน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๖๑) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๔ แต่งกายสุภาพเหมาะสมและให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๗๐) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองนักเรียนอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๕๑) และข้อที่ ๕ มีครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการเข้ารับบริการของเด็กนักเรียน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๖ ครูผู้ดูแลให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๗๓)

๒.๕.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้ปกครอง และข้อที่ ๕ มีการปรับปรุง/พัฒนาสื่อที่ใช้ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๗๔) รองลงมาได้แก่ข้อที่ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๗๔) และข้อที่ ๒ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่นปลอดโปร่ง มีความเป็นระเบียบสวยงาม และปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๖๙)

๒.๕.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือข้อที่ ๑ เด็กนักเรียนในเขตเทศบาลตำบลเสริมงามได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เด็กนักเรียนในเขตเทศบาลตำบลเสริมงามได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาทั้งในระดับก่อนวัยเรียนและในระดับประถมศึกษาอย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๖๑)

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ได้ดังต่อไปนี้

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงามในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔ รองลงมาคืองานด้านทะเบียน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒ ถัดมาคืองานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒ และงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ ส่วนงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานน้อยสุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑ ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจของเทศบาลตำบล และยังสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน อาทิเช่น Leon Duguit, Jeze Gaston, นันทวัฒน์ บูรมานันท์ และ ประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวอย่างสอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลเสริมงามอยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ, งานด้านทะเบียน, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, งานด้านการศึกษา และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๒. จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่ใช้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ของ เฮลเกิร์ต (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง ดังผลการศึกษาการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงาม โดยผลจากการศึกษาความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบางด้านยังมีระดับความพอพึงใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในด้านอื่นๆ อาทิ เช่น

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอพึงใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่นๆ ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม

๒.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอพึงใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่นๆ ได้แก่ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอพึงใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่นๆ ได้แก่ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพอพึงใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่นๆ ได้แก่ มีการตั้งจุดถังขยะที่สะดวกและเหมาะสม

๒.๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอพึงใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่นๆ ได้แก่ กระบวนการบริหารจัดการในการรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะและการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูลมีความเหมาะสม ปลอดภัยต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม

ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางเทศบาลตำบลเสริมงามควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงามได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithesal และ Berry (๑๙๘๕) ที่กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

๑. ความเชื่อถือได้ (reliability)
๒. การตอบสนอง (responsive)
๓. ความสามารถ (competency)
๔. การเข้าถึงบริการ (access)
๕. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy)
๖. การสื่อสาร (communication)
๗. ความซื่อสัตย์ (credibility)
๘. ความมั่นคง (security)
๙. ความเข้าใจ (understanding)

๑๐. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน ธนาพงศ์ธร (๒๕๓๗: ๓๔) ที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้

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

นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิชา ศีลาอ่อน (๒๕๓๘) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกพบว่าความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมากที่สุด การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในงานปกรอง มีความพึงพอใจค่อนข้างมากที่สุดในงานโยธา และงานรักษาความสะอาด และมีความพึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

โดยสาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อย จากงานวิจัยของสุนิชา ศีลาอ่อน (๒๕๓๘) คือ

๑. งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ท่าทีและมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๒. งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการและท่าทีมารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบบริการ ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบการบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากในกระบวนการให้บริการความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานของเทศบาลตำบลเสริมงาม ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลเสริมงามในแต่ละด้านและในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แม้ผลของการประเมินในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงามอยู่ในระดับมากที่สุด ก็ตามทางเทศบาลตำบลเสริมงามก็ต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไปอีก โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วและในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

เพื่อเป็นแนวทางให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลเสริมงาม ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. เทศบาลตำบลเสริมงามควรให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไปทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

๒. เทศบาลตำบลเสริมงามควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจและทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกับกัน ทั้งนี้จะช่วยให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรคของส่วนงานตนเองและหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดยิ่งขึ้น

๒. ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าในภาพรวมแล้วทั้ง ๕ ภารกิจ คือ

๑. งานด้านทะเบียน
๒. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
๓. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
๕. งานด้านการศึกษา

ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงาม ในประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงามพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ และในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อสะดวกในการนำเสนอข้อมูลคณะผู้วิจัยขอแยกประเด็นข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ

งานด้านทะเบียน ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีระบบที่ทำให้การบริการสะดวกและรวดเร็ว

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ รถและอุปกรณ์ที่ใช้ปฏิบัติงานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีความเหมาะสม

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว

งานด้านการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ จัดให้มีการประชุมผู้ปกครองและแจ้งผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสม ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

งานด้านทะเบียน ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีระบบการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ เป็นต้น

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์ ฯลฯ)

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็น

ระบบและรวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการให้บริการแก่ประชาชนนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

งานด้านการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ)

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

งานด้านทะเบียน ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร โดยไม่เลือกปฏิบัติ ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

งานด้านการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็กนักเรียน ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ครูผู้ดูแลให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

งานด้านทะเบียน ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการอำนวยความสะดวกในการรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะที่เป็นระบบ รวดเร็ว ได้มาตรฐาน ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีระบบการบริหารจัดการด้านการรักษาความสะอาดและระบบการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูลที่ดี

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการแจกเอกสาร / แผ่นพับอธิบายให้ความรู้เป็นที่เข้าใจแก่ผู้มารับบริการ

งานด้านการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีเอกสาร/แผ่นพับแนะนำข้อมูลให้แก่ผู้ปกครอง ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด

๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

งานด้านทะเบียน ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การให้บริการมีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา

งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเสริมงาม มีความตระหนักและมีความรู้ความเข้าใจ เกิดความร่วมมือของทุกคนในการร่วมกันรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะและการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล เพื่อให้ชุมชนและสิ่งแวดล้อมดีขึ้น ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การให้บริการในการรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะและการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูลในชุมชนเป็นไปอย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุมเหมาะสม ตรงตามความต้องการ

งานด้านการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง ส่วนที่เทศบาลตำบลเสริมงามควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เด็กนักเรียนในเขตเทศบาลตำบลเสริมงามได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาทั้งในระดับก่อนวัยเรียนและในระดับประถมศึกษาอย่างมีคุณภาพ

๓. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

๑) เนื่องด้วยการศึกษารั้ครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตเฉพาะการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงามในการปฏิบัติงานด้านทะเบียน, งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ, งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลเสริมงาม

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลเสริมงามควรให้มีการศึกษาวิจัยในด้านอื่นๆ ด้วยเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจขอประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรต่อไป

๒) การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างบางส่วนทำงานในช่วงกลางวัน ทำให้เก็บแบบสอบถามได้เฉพาะช่วงเย็นหลังเลิกงาน และช่วงวันหยุดตามเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวก ผู้วิจัยจึงได้แก้ไขปัญหโดยใช่วิธีการเพิ่มจำนวนผู้ช่วยวิจัย (นักศึกษาช่วยเก็บข้อมูล) และวางแผนตารางการลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมายและเพื่อความแม่นยำและน่าเชื่อถือของข้อมูล

๔. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เทศบาลตำบลเสริมงามควรตั้งงบประมาณและให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซมถนนสาธารณะระหว่างหมู่บ้านหรือภายในชุมชน หรือพัฒนาขยายถนนให้อยู่ในสภาพดี สามารถใช้สัญจรได้อย่างปลอดภัย, ทำการปรับปรุงทัศนียภาพและความปลอดภัยในการใช้เส้นทางสัญจรไป-มาของผู้ใช้รถใช้ถนน เช่น การตัดตกแต่งกิ่งต้นไม้ใหญ่ไม่ให้บดบังระยะการมองเห็นของผู้ใช้รถใช้ถนน, พัฒนาและปรับปรุง ซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) ให้ครอบคลุม ทั่วถึง เพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะการเพิ่มติดตั้งในบริเวณจุดที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่างๆ, ประสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการป้องกันและเฝ้าระวังการเกิดเหตุไฟฟ้าในพื้นที่ไม่ได้ดับบ่อยจนเกินไป, ควรพัฒนาปรับปรุงการก่อสร้างท่อระบายน้ำเพิ่มเติมตามความต้องการ และทำการขุดลอกท่อระบายน้ำไม่ให้เกิดการอุดตันอย่างต่อเนื่อง สามารถมีการระบายน้ำที่มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญหาน้ำท่วมขัง และไม่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและแหล่งของโรคระบาดต่างๆ, ร่วมมือกับประชาชนในพื้นที่ ในทุกกลุ่มวัยในการป้องกันและกำจัดลูกน้ำยุงลายไม่ให้แพร่พันธุ์ โดยการให้ความรู้ อบรมถึงวิธีในการป้องกันตามสื่อช่องทางต่างๆ ช่วยกันกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ มีการเฝ้าระวังและสังเกตกลุ่มเสี่ยงในชุมชน เพื่อแก้ไขอย่างทันท่วงที, ปรับปรุงความสะอาดของน้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภคให้มีความสะอาดได้มาตรฐาน, ควรจัดสรรงบประมาณหรือหาวิธีช่วยเหลือ

ประชาชนในเรื่องการฝึกอบรมอาชีพที่หลากหลายมากขึ้นโดยทำการสำรวจความต้องการฝึกอบรมอาชีพของประชาชนส่วนใหญ่ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เสริมเพิ่มมากขึ้น ทางเทศบาลตำบลเสริมงามควรหาตลาดรองรับอาชีพหลัก เช่น ผลผลิตทางการเกษตร และตลาดสำหรับอาชีพเสริมของกลุ่มอาชีพต่างๆให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรต้องหาเครือข่ายหรือภาคีที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน อันเป็นต้นทุนที่มีอยู่ในชุมชนนำมาพัฒนา ต่อยอดผลิตภัณฑ์ให้น่าสนใจผลิตภัณ์ที่ออกมาในเชิงวัฒนธรรมเพื่อนำไปสู่เศรษฐกิจชุมชนเชิงสร้างสรรค์ต่อไป, ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่อย่างยุติธรรมและรวดเร็ว ให้ความสำคัญส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง ตรงจุด มีการดูแล และให้บริการประชาชนอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้านโดยเรียงลำดับความสำคัญก่อน-หลังอย่างยุติธรรม และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การไปศึกษาดูงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบล และพนักงานเทศบาลตำบลเสริมงามควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุงนโยบายต่างๆของท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น, พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน ไม่ควรให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการนั่งรอความพร้อมของเจ้าหน้าที่และเอกสาร ควรมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลาเพื่อบรรเทาปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการ ใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลเสริมงามจะอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางเทศบาลตำบลเสริมงามควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลเสริมงามควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบล พนักงานเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น สื่อออนไลน์ที่สามารถร้องทุกข์ผ่านผู้บริหารได้โดยตรง(สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา

แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลตำบลเสริมงาม จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลเสริมงามควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์ การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลเสริมงามสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป