

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) ( ) รอบ ๖ เดือน (✓) รอบ ๑๒ เดือน	
ชื่อตัวชี้วัดที่ ๖ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของเทศบาลนครลำปาง	
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ส.ต.ท.สวาท จำปาอุบล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสาวรลักษ์ณ์ เมธอาจารย์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
เบอร์ติดต่อ : ๐๕๔-๒๓๗๒๓๗ ต่อ	เบอร์ติดต่อ : ๐๕๔-๒๓๗๒๓๗ ต่อ ๗๓๑๑
<b>คำอธิบาย :</b> ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชื่นชมของประชาชนที่มีต่อส่วนราชการในสังกัดเทศบาลนครลำปาง ในการให้บริการประชาชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทั้งถึงและเป็นธรรม ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตเทศบาล บุคคล นิติบุคคล ที่มาติดต่อขอรับบริการ หรือได้รับผลกระทบต่อการให้บริการ งานบริการ หมายถึง งานบริการที่เทศบาลฯ ได้ให้บริการประชาชนต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่ ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล)</li> <li>๒. งานบริการสถานีขนส่ง (สำนักปลัดเทศบาล)</li> <li>๓. งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาล)</li> <li>๔. งานชำระภาษี (กองคลัง)</li> <li>๕. งานขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง (สำนักการช่าง)</li> <li>๖. งานศูนย์บริการสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)</li> <li>๗. งานด้านการจัดการสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)</li> <li>๘. งานบริการสวัสดิการ (กองสวัสดิการสังคม)</li> <li>๙. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า (สำนักปลัดเทศบาล)</li> <li>๑๐. งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ : หลังรับบริการ (สำนักปลัดเทศบาล)</li> <li>๑๑. งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค (ไฟฟ้าและถนน) (สำนักการช่าง)</li> <li>๑๒. การพัฒนาสาธารณสุขโรคในพื้นที่เขตเทศบาล (สำนักการช่าง)</li> <li>๑๓. การจัดการศึกษาจัดกิจกรรมกีฬานันทนาการของเทศบาล (สำนักการศึกษา)</li> <li>๑๔. งานบริการด้านการกวาดทำความสะอาดถนน (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)</li> <li>๑๕. งานหาบเร่แผงลอย (สำนักปลัดเทศบาล)</li> <li>๑๖. งานด้านสวนสาธารณะ (สำนักการช่าง)</li> <li>๑๗. งานเยี่ยมบ้าน (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)</li> <li>๑๘. งานบริการสาธารณสุข (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)</li> <li>๑๙. งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง (กองวิชาการและแผนงาน)</li> </ol>	
<b>สูตรการคำนวณ : แต่ละสำนัก/กอง เป็นผู้คำนวณ</b>  $\text{ร้อยละความพึงพอใจ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจ}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$ กำหนดระดับความพึงพอใจ ต้องมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ ๓.๕	

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) ( ) รอบ ๖ เดือน  
(✓) รอบ ๑๒ เดือน

ร้อยละ ความพึงพอใจ (i)	น้ำหนัก (W <sub>i</sub> )	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ					คะแนน ที่ได้ (SM <sub>i</sub> )	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (W <sub>i</sub> × SM <sub>i</sub> )
		๑	๒	๓	๔	๕		
งานบริการ <sub>SM ๑</sub>	W <sub>๑</sub>	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	SM <sub>๑</sub>	(W <sub>๑</sub> × SM <sub>๑</sub> )
งานบริการ <sub>SM ๒</sub>	W <sub>๒</sub>	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	SM <sub>๒</sub>	(W <sub>๒</sub> × SM <sub>๒</sub> )
.	.	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	.	.
.	.	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	.	.
งานบริการ <sub>SM i</sub>	W <sub>i</sub>	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	SM <sub>i</sub>	(W <sub>i</sub> × SM <sub>i</sub> )
	$\sum_{i=๑-๔}$ W <sub>i</sub> = ๑.๐							$\sum_{i=๑-๔}$ (W <sub>i</sub> × SM <sub>i</sub> )

เกณฑ์การให้คะแนน :

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐				
		ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานบริการของเทศบาลนครลำปาง	ร้อยละ	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕

การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนน ถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานบริการของเทศบาลนครลำปาง	๑๐	๗๘.๔๓๙	๓.๖๘๗๘	๐.๓๖๘๗๘

รายงานการประเมินผลตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ (รายตัวชี้วัด) ( ) รอบ ๖ เดือน  
(✓) รอบ ๑๒ เดือน

ร้อยละความพึงพอใจ (i)	น้ำหนัก (W <sub>i</sub> )	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ					คะแนนที่ได้ (SM <sub>i</sub> )	คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (W <sub>i</sub> × SM <sub>i</sub> )
		๑	๒	๓	๔	๕		
งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๔.๑๑ (๘๐.๕๕ %)	๐.๒๑๖๒
งานบริการสถานีขนส่ง	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๒.๘๔ (๗๔.๒๐ %)	๐.๑๔๙๔
งานบริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๓.๕๘ (๗๗.๙๐ %)	๐.๑๘๘๓
งานชำระภาษี	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๔.๙๖ (๘๔.๘๐ %)	๐.๒๖๐๙
งานขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๒.๙๒ (๗๔.๖๐ %)	๐.๑๕๓๖
งานศูนย์บริการสาธารณสุข	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๕.๐๐ (๘๘.๒๐ %)	๐.๒๖๓๐
งานด้านการจัดการสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๒.๘๔ (๗๔.๒๐ %)	๐.๑๔๙๔
งานบริการสวัสดิการ	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๔.๔๘ (๘๒.๔๐ %)	๐.๒๓๕๖
งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : บริการส่วนหน้า	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๓.๖๐ (๗๘.๐๐ %)	๐.๑๘๙๔
งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องร้องทุกข์ : หลังรับบริการ	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๒.๓๒ (๗๑.๖๐ %)	๐.๑๒๒๐
งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค (ไฟฟ้าและถนน)	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๒.๓๘ (๗๑.๙๐ %)	๐.๑๒๕๒
การพัฒนาสาธารณสุขโรคในพื้นที่เขตเทศบาล	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๔.๐๒ (๘๐.๑๐ %)	๐.๒๑๑๕
การจัดการศึกษาจัดกิจกรรมกีฬานันทนาการของเทศบาล	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๒.๗๐ (๗๓.๕๐ %)	๐.๑๔๒๐
งานบริการด้านการกวาดทำความสะอาดถนน	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๔.๖๘ (๘๓.๔๐ %)	๐.๒๔๖๒
งานหาบเร่แผงลอย	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๔.๑๔ (๘๐.๗๐ %)	๐.๒๑๗๘
งานด้านสวนสาธารณะ	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๔.๐๒ (๘๐.๑๐ %)	๐.๒๑๑๕
งานเยี่ยมบ้าน	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๕.๐๐ (๘๘.๘๐ %)	๐.๒๖๓๐
งานบริการสาธารณสุข	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๒.๔๖ (๗๒.๓๐ %)	๐.๑๒๙๔
งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง	๐.๐๕๒๖	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๔.๐๖ (๘๐.๓๐ %)	๐.๒๑๓๖
	$\sum_{i=๑-๑๙}$ W <sub>i</sub> = ๑.๐	คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๓๙						๓.๖๘๗๘

คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :

เทศบาลนครลำปางได้ให้ความสำคัญกับงานบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประทับใจต่อผู้ที่มาใช้บริการ ในครั้งนี้เทศบาลนครลำปางได้จัดจ้างสถาบันการศึกษา มาทำการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการของเทศบาลนครลำปาง โดยข้อมูลที่ได้มาจากผลการประเมินจะนำไปสู่การปรับปรุง และแก้ไขพัฒนางานด้านการบริการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น ซึ่งผลการประเมินงานบริการทั้ง ๑๙ งาน ส่วนใหญ่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก (อยู่ระหว่างร้อยละ ๗๐-๘๐)

**ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :**

- ๑) ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับงานด้านบริการ เพราะงานบริการเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะเทศบาลนครลำปางถือเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่การดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตเทศบาลถึง ๔๓ ชุมชน
- ๒) งบประมาณในการดำเนินงานด้านการให้บริการประชาชน

**อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :**

๑. บุคลากรในการให้บริการบางงานบริการมีไม่เพียงพอ
๒. งบประมาณไม่เพียงพอ

**ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการในปีต่อไป:**

๑. **งานทะเบียนราษฎร :** ควรให้รอคิวตรงตามเวลา, พุดจาไพเราะ เป็นบางคน บางคนพุดไม่ไพเราะ บางครั้งคนแก่มาติดต่อหุ่ไม่ดี ควรพุดซ้ำๆ และดั่งๆ อธิบายให้ชัดเจน, การให้บริการในวันเสาร์ เจ้าหน้าที่มาทำงานเข้ามา
๒. **งานบริการสถานีขนส่ง :** บริเวณที่พักขาชลาควรมีห้องแอร์, เพิ่มที่นั่ง, หาที่จอดรถ, ควรปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำ
๓. **งานป้องกัน :** อยากให้มีอุปกรณ์การสื่อสารที่ใหม่ ทันสมัย, ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยประจำหมู่บ้านต่างๆ และจัดเวรยาม
๔. **งานชำระภาษี :** ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ควรมีมากกว่านี้, โทรสอบถาม เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีใครรับสาย ติดต่อยาก, น้ำดื่มไม่เพียงพอ, ที่จอดรถไม่เพียงพอ, แอร์ไม่เย็น, ระยะเวลาการดำเนินการควรให้เร็วขึ้น
๕. **งานขออนุญาตสิ่งก่อสร้าง :** ที่นั่งสำหรับผู้มาติดต่อคับแคบ, ระยะเวลาดำเนินงานนานเกินไป เช่นยื่นเรื่องรื้อถอน, ระยะเวลาเซ็นเอกสารนานเกินไปและคนเซ็นเอกสารมีมากเกินไป (๘ คน) ทำให้ล่าช้า ควรลดขั้นตอนลง
๖. **งานศูนย์บริการสาธารณสุข :**  
(ศูนย์บริการสาธารณสุข ๑) : ห้องที่นั่งรอข้างนอกจะร้อน หากติดตั้งแอร์จะดีมาก, ห้องทำฟัน หากเป็นห้องแบบกระจกโล่งๆ น่าจะผ่อนคลายอารมณ์มากกว่านี้  
(ศูนย์บริการสาธารณสุข ๒) : อยากให้เปิด-ปิด เป็นเวลา หากคุณหมอไปธุระควรแจ้งล่วงหน้า
๗. **งานด้านการจัดการสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม (การบริการเรื่องต่อไปอนุญาตตามพรบ.การสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕) :** ควรลดขั้นตอนการไปติดต่อเพียงครั้งเดียว, จุดนั่งพักของผู้มาติดต่อเมื่อมีจำนวนคนมากไม่พอ, การลำดับเรื่องคิว ควรปรับปรุงให้มีมาตรฐาน, บริการช้า ไม่กระตือรือร้น ควรจะเพิ่มบุคลากรในการบริการ, สื่อประชาสัมพันธ์น้อย
๘. **งานบริการสวัสดิการ :** การส่งหนังสือแจ้งล่าช้า, เน้นการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่า, พื้นที่ให้บริการคับแคบ อึดอัด ยิ่งหากมีผู้ใช้บริการมากจะไม่สะดวก, ห้องที่ให้บริการคับแคบ (ห้องผู้พิการ), เพิ่มระยะเวลาให้บริการ, การแจ้งผู้เสียชีวิตที่ห้องทะเบียนรับใบมรณะบัตรแล้ว ควรส่งเรื่องการเสียชีวิตไปยังห้องสวัสดิการของผู้ที่ได้รับเบี้ยยังชีพ (ผู้สูงอายุ)ทันที ไม่ควรให้ญาติไปดำเนินการแจ้งซ้ำอีก ควรแจ้งข้อมูลให้กันเป็นระบบจะดีมาก, สมควรที่จะจัดให้มีกิจกรรมอย่างต่อเนื่องอย่างน้อย ๒ ครั้ง
๙. **งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ (บริการส่วนหน้า) :** บุคลากรควรกระตือรือร้นในการทำงาน
๑๐. **งานศูนย์บริการร่วมและรับเรื่องราวร้องทุกข์ (หลังรับบริการ) :** มาดำเนินการช้าเมื่อยื่นคำร้องแล้วต้องรีบดำเนินการให้เร็ว
๑๑. **งานแก้ไขปัญหาการให้บริการสาธารณสุขโรค (ไฟฟ้าและถนน) :** เวลาฝนตกข้างบุญวาทย์กับ ๕ แยกประตูชัยน้ำจะเอ่อระบายช้า, ถนนบางแห่ง ขรุขระเป็นหลุมเป็นบ่อ, ไฟดับบ่อย แจ้งไฟฟ้าดับควรจะมาแก้ไขให้เร็ว, ถนนบางสายแคบ รถเยอะ อันตราย ไม่ควรอนุญาตให้รถสิบล้อเข้ามาวิ่ง, การซ่อมแซมถนนทางเข้า ขุดวางท่อ ควรมีระบบป้องกัน

ความปลอดภัยที่เหมาะสม, ควรเก็บเศษเหล็กและขยะออกจากพื้นที่ให้หมดหลังดำเนินการซ่อมบำรุงถนน, เมื่อมีการบำรุงถนน ควรติดป้ายให้ชัดเจนโดยเฉพาะตอนกลางคืน

๑๒. **การพัฒนาสาธารณูปโภคในพื้นที่เขตเทศบาล :** ควรพัฒนาด้านสาธารณูปโภคให้ดีกว่านี้, ควรจัดประสานงานกับผู้ใหญ่บ้านเพื่อปรึกษาหารือกันเรื่องสาธารณูปโภคและควรชี้แจงการดำเนินงานกับประชาชน, มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแต่ไม่ได้รับการพัฒนา, เมื่อมีการพัฒนาถนนหรือสิ่งก่อสร้าง ควรติดป้ายบอกให้ชัดเจน
๑๓. **การจัดการศึกษาดังกิจกรรมกีฬานันทนาการของเทศบาล :** ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด, เพิ่มที่นั่งและอุปกรณ์การกีฬา, อยากให้มีการจัดกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนหรือหน่วยงานบริษัทต่างๆ, ควรจัดกิจกรรมนันทนาการเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมบ่อยๆ, ควรมีเจ้าหน้าที่เข้ามาตรวจสอบ เพราะสถานที่ออกกำลังกายบางครั้งเป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น
๑๔. **งานบริการด้านการกวาดทำความสะอาดถนน :** บริเวณตลาดออมสินตอนเจาะถนนเหมือนไม่มีคนกวาดถนน ยังมีขยะข้างทางฝั่ง ศาลหลักเมือง, อยากมีรถมาล้างถนนตรงตลาดออมสินมีขึ้นเยอะมาก,
๑๕. **งานหาบเร่งแผงลอย :** อยากให้มีเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบบ่อยๆ พ่อค้าแม่ค้าจะได้รักษาความสะอาดของพื้นที่มากกว่านี้, อยากให้เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาพื้นที่ขายของ ตอนฝนตก พื้นรอบตลาดออมสิน มักมีน้ำขัง, มีบางครั้งที่ปัญหาเร่งทำให้การจราจรไม่สะดวก
๑๖. **งานด้านสวนสาธารณะ :** สวนสาธารณะห้าแยกหอนาฬิกา ห้องน้ำ ลือลือแฉะไม่สามารถเข้าไปใช้ได้, อยากให้มีคนมาตรวจตรา ตรวจสอบ หรือเพิ่ม รปภ., ควรดูแลเครื่องออกกำลังกาย บางเครื่องชำรุดควรซ่อมแซม, เพิ่มจำนวนเครื่องออกกำลังกายให้มากกว่านี้, ควรมีเครื่องออกกำลังกายที่ทันสมัย, ควรเก็บกวาดไปไม่ให้สะอาดบริเวณถนนในสวนสาธารณะ, ควรดูแลเรื่องไฟฟ้าส่องสว่างภายในสวนสาธารณะให้สว่างเพื่อความปลอดภัยในตอนกลางคืน
๑๗. **งานเยี่ยมบ้าน:** ควรนัดหมายล่วงหน้า บางที่เราไม่พร้อม ไม่สะดวก แต่ก็มาเพราะมาเยี่ยมคนอื่นแถมอยู่นั้นอยู่แล้วเลยแวะมาเยี่ยม, บางครั้งต้องการให้คุณหมอมาด้วย เมื่อปรึกษา เรื่องของคนไข้ติดเตียง ในบางเรื่องได้, หากมาเยี่ยมผู้ป่วยทุกสัปดาห์จะดีมาก เพราะเป็นผู้ป่วยติดเตียง, ควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากขึ้นเพราะมีแต่เครื่องวัดความดัน, อสม. มาเยี่ยม ๑ ครั้ง บางครั้งต้องการยาสามัญแต่ อสม.ไม่สามารถจ่ายให้ได้, ต้องการแว่นสายตา ตามองไม่ค่อยชัด, อยากให้มีประชาสัมพันธ์ข้อมูลใหม่ๆ มาแนะนำบ้าง
๑๘. **งานบริการสาธารณสุข (การเก็บขยะมูลฝอย):** ควรเก็บขยะให้สะอาดเห็นท่าหกเรียกราด ทำน้ำหมักย่อยลงพื้น ส่งกลิ่นเหม็น, ควรเก็บขยะเป็นประจำทุกวัน บางครั้งเก็บขยะไม่หมด, เจ้าหน้าที่ใช้มือเปล่าในการเก็บ ไม่มีการป้องกันตนเอง ควรสวมผ้าปิดปากและถุงมือ ป้องกันเชื้อโรค, ควรเบาเสียงในการเก็บขยะด้วยครีโยนขยะขึ้นรถเสียงดังมาก
๑๙. **งานประชาสัมพันธ์เทศบาลนครลำปาง:** ควรมีการประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์และทาง facebook บ่อยๆ เพราะสื่อตัวนี้กระจายข่าวได้เร็ว, หน้าจอ LED แสงสว่างเกินไป ทำให้เสียวิสัยทัศน์ในการจราจร, จอLED ที่สถานีรถไฟจอเล็กไปหน่อย, ควรเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น, จอควรติดกล้องวงจรปิดไว้ตามที่ต่างๆ แล้วฉายบนจอ LED จะทำให้ช่วยในเรื่องอื่นๆ นอกจากช่วยประชาสัมพันธ์, ควรมีเจ้าหน้าที่คอยตอบคำถามเมื่อประชาชนเกิดคำถาม

#### หลักฐานอ้างอิง

รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลำปาง โดยมหาวิทยาลัยเนชั่น