



## รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ของเทศบาลตำบลวังดิน  
อำเภอสี จังหวัดลำพูน

โดย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

เมษายน ๒๕๖๖

## บทสรุปผู้บริหาร

### รายงานการวิจัย

#### การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาล ตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังดิน และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่ มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลวังดิน การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็น ร้อยละ ๘๙.๐๐

#### สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

##### ๑. งานด้านโยธา “การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง”

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา “การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง” อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐

## ๒. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๒๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

## ๓. งานด้านการศึกษา

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน  
ด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

#### ๔. งานด้านเทศกิจ

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความ  
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
มาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน  
ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
มาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
มาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ  
อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อค้นพบข้อควรปรับปรุง / ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ ผู้ประเมินเห็นควรให้เทศบาลตำบลวังดิน ได้พัฒนา ปรับปรุงการให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ โดยควรมีการประชุมปรึกษาหารือ หรือถอดบทเรียนเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการ ตลาดสดเทศบาลตำบลวังดินระหว่างเทศบาล(ผู้บริหาร/งานสาธารณสุข/งานเทศกิจ)กับผู้ประกอบการในตลาดสดเทศบาลตำบลวังดิน, พัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย กับทุกระบบงานให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังดินโดยมุ่งเป้าถึงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และความประทับใจให้เกิดแก่ประชาชนผู้รับบริการ, ควรมีแผนหรือนโยบายรองรับเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวังดิน ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ในฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความสะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากขึ้น, ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง และควรส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังดิน รวมทั้งพนักงานเทศบาลตำบลวังดิน ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้อยู่ครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งระบบ ON - SITE ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ และการใช้ระบบผ่านแพลตฟอร์ม ON - LINE ต่าง ๆ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอดปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, มีการพิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบพวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่าง ๆ

ของเทศบาลตำบลวังดิน โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ คำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลวังดิน จะอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางองค์กรควรต้องมีการพัฒนาต่อไป โดยสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลวังดินควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวังดิน พนักงานเทศบาลตำบลวังดิน มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า ทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ อาทิ การใช้ระบบผ่านแพลตฟอร์ม ON – LINE ต่าง ๆ ทุกช่องทาง ที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะวิธีการต่างๆในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนาผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ ทั้งจากการลงพื้นที่จริงหรือจากการประชุมผ่านระบบแพลตฟอร์มON – LINE สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลตำบลวังดิน นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่น และภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลวังดิน ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติที่ดีในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลวังดินสู่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในการสร้างระบบความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนต่อไป

ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ  
เทศบาลตำบลวังดิน อำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน





ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ  
เทศบาลตำบลวังดิน อำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ  
เทศบาลตำบลวังดิน อำเภอสี จังหวัดลำพูน





ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
เทศบาลตำบลวังดิน อำเภอถ้ำ จังหวัดลำพูน



ประมวลภาพการลงพื้นที่สำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ  
เทศบาลตำบลวังดิน อำเภอถ้ำ อ่างทอง จังหวัดลพบุรี

