

## บทที่ ๕

### บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### ๕.๑ บทสรุป

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้ว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้ว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปางและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้ว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยผลการศึกษา มีดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้ว มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐

#### ๕.๑.๑ ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้ว จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๐๐ ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๕๐ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๐๐ อายุส่วนใหญ่มีอายุ ๕๑ - ๖๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ สถานภาพส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๐ การศึกษาส่วนใหญ่ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ ในส่วนของอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๕๐ และมีรายได้ ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท เป็นร้อยละ ๕๘.๕๐ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ตำบลป่าตัน หมู่ที่ ๖ บ้านป่าตันใต้ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๐๐

### ๕.๑.๒ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้าว

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้าว พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้าวมีความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้าว ใน ๕ ภารกิจ ได้แก่

#### ๕.๑.๒.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้าว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้าว พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้าวมีความพึงพอใจต่อการได้รับการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้าว ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

(๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๘) และข้อที่ ๑ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง/ตรงตามกำหนดเวลา ข้อที่ ๕ มีระบบการทำงานที่เกิดความโปร่งใส รับฟังข้อคิดเห็นจากประชาชน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๖, ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๖)

(๒) **ด้านช่องทางในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ ๓ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๙) รองลงมาคือ ข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๘) และข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๔ จัดให้มีการเขียนใบคำร้อง ตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๙)

(๓) **ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๖๑) และข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๔)

(๔) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึง

พอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๘)

**(๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๑ การบริการได้มาตรฐาน มีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๖)

#### **๕.๑.๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลป่าตันนาครีมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าตันนาครีใน ๕ ประเด็น ได้แก่

**(๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านวิชาการ ด้านพัฒนาการและนันทนาการที่เหมาะสมกับทุกช่วงวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๙) ถัดมาคือข้อที่ ๕ จัดให้มีการประชุมผู้ปกครองและแจ้งผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๖๑) ต่อมาคือข้อที่ ๓ มีการส่งเสริมให้เด็กเล็ก/นักเรียนได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๓) และข้อที่ ๖ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา สามารถแสดงความคิดเห็นและร่วมให้ข้อเสนอแนะได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่

ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๐)

(๒) **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เพิ่มช่องทางการเข้ารับการบริการ โดยให้บริการรับสมัครเด็กเล็ก/นักเรียน นอกสถานที่ในแต่ละพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๔ มีการเยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำ ช่วยเหลือเด็กเล็ก/นักเรียน ทั้งในเวลาราชการ/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการอย่างเป็นระบบและรวดเร็วและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๕๑)

(๓) **ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็ก อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีการแต่งกายที่สุภาพและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๑ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ข้อที่ ๖ มีจำนวนครูผู้ดูแลเพียงพอต่อการดูแลเด็กเล็ก/นักเรียน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๒, ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว มีความสุภาพ เป็นมิตร ข้อที่ ๕ ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็กเล็ก/นักเรียนและผู้ปกครอง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๗, ๐.๕๖)

(๔) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๕) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่นปลอดโปร่ง มีความเป็นระเบียบสวยงาม และปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีเอกสาร/แผ่นพับ แนะนำข้อมูลให้แก่ผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการและจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ เป็นหน่วยงานอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองในการสมัครเข้ารับการอบรมเลี้ยงดูเด็กเล็ก/นักเรียน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๑)

(๕) **ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากในข้อที่ ๑ เทศบาลตำบลป่าตันนาครีวสามารถแบ่งเบาภาระผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดูเด็กเล็ก/นักเรียนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๒ เด็กเล็ก/นักเรียนได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญา และอารมณ์แต่ละช่วงวัยอย่างมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสมกับเด็กเล็ก/นักเรียนแต่ละช่วงวัยและตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๔)

#### **๕.๑.๒.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลป่าตันนาครีวมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าตันนาครีวในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

(๑) **ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๗ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๐ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๙ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๔ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๘)

(๒) **ด้านช่องทางในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๖)

(๓) **ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๓ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๘) และข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๘)

(๔) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “ความเพียงพอ”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๒) และข้อที่ ๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๗)

(๕) **ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลป่าตันนครวิทย์การบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๕๔) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ระหว่างเทศบาลตำบลป่าตันนครวิทย์กับภาคีเครือข่าย และประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๕๑) และข้อที่ ๑ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้รับการปรับปรุง พัฒนาให้มีประสิทธิภาพและคุ้มค่าในเชิงภารกิจของเทศบาลตำบลป่าตันนครวิทย์มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านการคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทั้งถึงและเพียงพอเช่น ภัยแล้ง , วิกฤตภัย อุทกภัย อัคคีภัย ฯลฯ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๗)

#### ๕.๑.๒.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครี อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าต้นนาครี พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลป่าต้นนาครีมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าต้นนาครี ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

(๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๓ มีการจัดกิจกรรมบริการด้านสาธารณสุขที่หลากหลายและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๗)

(๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการทางสาธารณสุขนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๖)

(๓) **ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๔) และข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๖)

(๔) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๕ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ ให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๕๔) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๕๗)

(๕) **ด้านคุณภาพในการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุม เหมาะสมตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีการป้องกันโรคระบาดและโรคติดต่อที่เป็นระบบ ทำให้ไม่มีโรคระบาดและโรคติดต่ออยู่ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๑ มีการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพที่เป็นระบบ รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมี

ความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๖)

**๕.๑.๒.๕ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง**

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการจากเทศบาลตำบลป่าตันนาครีวมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

(๑) **ด้านกระบวนการและขั้นตอน** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๕๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีการจัดกิจกรรมปรากฏในรูปแบบต่าง ๆ ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๗) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๕ การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงาน มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๕๗)

(๒) **ด้านช่องทางการให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๙) และข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอก

สถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๗)

(๓) **ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๔) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๒) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๕) ถัดมาคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๕)

(๔) **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ อุปกรณ์ / เครื่องมือต่างๆในการให้บริการมีความเหมาะสม เพียงพอ มีความทันสมัยและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๕) รองลงมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งต่อการดำเนินงาน มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๘ (S.D. ๐.๕๔) ถัดมาคือข้อที่ ๔ มีสื่อ/เอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆแนะนำ และให้ความรู้แก่ประชาชนในทุกกระดับ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีระบบการประสานงานที่ดีและเกิดความคล่องตัวในการดำเนินกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๕๒)

(๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๖) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว์มีส่วนร่วมในการสนองพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ในการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สร้างความรู้สึกสำนึกรัก ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ภูมิปัญญา วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตค่านิยมอันดีงามของชุมชนท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๖) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว์มีฐานข้อมูลทรัพยากรท้องถิ่น ซึ่งมีทั้งทรัพยากรกายภาพ/ทรัพยากรชีวภาพ/ทรัพยากรทางวัฒนธรรมภูมิปัญญา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๕๖) ถัดมาคือข้อที่ ๕ เยาวชนและชุมชนในเขตเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว์ได้รับการส่งเสริมพัฒนาให้มีความรู้พื้นฐานในท้องถิ่น อันเป็นแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนต่อไป มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๔ ชุมชนท้องถิ่น โรงเรียน วัด และองค์กรต่างๆในเขตเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว์ได้บูรณาการดำเนินงานด้านการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการบำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี โดยใช้กระบวนการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมไปพร้อมกัน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๕๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๒ มีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ อย่างหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๕๘)

## ๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้าว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ได้ดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้าว ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๐ รองลงมาคืองานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ ถัดมาคือโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๐ และงานด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐ ส่วนงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๐ ซึ่งสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๑๔ พุทธศักราช ๒๕๖๒ และยังคงสอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยมจรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับบริการจากเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้าว อยู่ในระดับที่สนองต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๕.๒.๒ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่ใช้บริการเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้ว ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ของ เฮสเก็ตต์ (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง ดังผลการศึกษากการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้ว ทั้ง ๔ ภารกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้ว ควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้วได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithesel 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) การสร้างสิ่งจับต้องได้ (tangibility) ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธนาพงศธร (๒๕๓๗: ๓๔) ที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้

ธนาพงศธร (๒๕๓๗: ๓๔) ที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้

- (๑) ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่
- (๒) ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
- (๓) ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- (๔) ให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
- (๕) ให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

๕.๒.๓ นอกจากนี้ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลป่าตันนาคร้ว ยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษานักวิจัยหลายท่าน ได้แก่

(๑) จักรแก้ว นามเมือง (๒๕๖๐) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการประเมินพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการงานขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมิน อยู่ในระดับ ๑๐ (ร้อยละ ๙๗.๔) ทั้ง ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(๒) มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต (๒๕๖๑) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลบ้านฉาง อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ผลจากการศึกษาพบว่า งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีคะแนนความพึงพอใจมาเป็นอันดับ ๑ ร้อยละ ๙๖.๖๐ รองลงมาคืองานด้านการลดขั้นตอนการทำงานด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ ๙๖.๒ ถัดมาคือ งานด้านการศึกษา ร้อยละ ๙๖.๐ และงานด้านที่ประชาชนในเขตตำบลบ้านฉางมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ งานด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้อยละ ๙๕.๘ สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการงานต่างๆ เทศบาลตำบลบ้านฉางควรดำเนินการดังนี้ ๑) ควรพิจารณาทบทวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ๒) ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย และควรพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคลเพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาล

(๓) วรุณี เขาวนัสสุขุม และคณะ (๒๕๕๙) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ งาน เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ งานเชิงรุกด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายเลขประจำบ้าน ตามลำดับ

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ดังนี้

#### ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ในด้านกระบวนการและขั้นตอนด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ในแต่ละด้านและในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แม้ผลของการประเมินในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตามทางเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ก็ต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไปอีก โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ได้อยู่แล้วไว้และในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

เพื่อเป็นแนวทางให้กับการบริหารงานของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

(๑) เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ควรให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ข้อที่๙ คือการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ

(๒) เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจและทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้จะช่วยให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลและพนักงานเทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของส่วนงานตนเองและหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดยิ่งขึ้น

### ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าในภาพรวมแล้วทั้ง ๕ ภารกิจ คือ

๑. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
๒. งานด้านการศึกษา
๓. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๔. งานด้านสาธารณสุข
๕. โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ

ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ในประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่างๆ และในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อสะดวกในการนำเสนอข้อมูล คณะผู้วิจัยขอแยกประเด็นข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

#### ๕.๓.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ

**งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม

**งานด้านการศึกษา** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม

**งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการปรับลดขั้นตอน วิธีการทำงานให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)

**งานด้านสาธารณสุข** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม

**โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลา การให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนที่เทศบาล ตำบลป่าต้นนาคร้ว ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็น/ให้ ข้อเสนอแนะ

#### **๕.๓.๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ**

**งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจ มากที่สุดคือ มีการให้บริการแนะนำ ตรวจสอบนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่าง เป็นระบบและรวดเร็ว ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ จัดให้มีการเขียน ใบคำร้องตามความสะดวกของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง หรือ สร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code

**งานด้านการศึกษา** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆผ่านหอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาล ตำบลป่าต้นนาคร้ว ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / สื่อออนไลน์ต่างๆ )

**งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึง พื่อใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบล ป่าต้นนาคร้ว ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)

**งานด้านสาธารณสุข** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการ ประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าต้นนาคร้ว ควร ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วย เช่น ผู้ป่วยติดเตียง ผู้ป่วยเรื้อรัง เป็นต้น

**โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทาง การติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าต้น นาคร้ว ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

### ๕.๓.๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

**งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว์ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร

**งานด้านการศึกษา** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็ก อย่างชัดเจน ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว์ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความสุภาพ เป็นมิตร และดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็กเล็ก/นักเรียนและผู้ปกครอง

**งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว์ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี

**งานด้านสาธารณสุข** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว์ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

**โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว์ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้

### ๕.๓.๒.๔ ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด

**งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว์ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ

**งานด้านการศึกษา** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ อาคารสถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี สะอาด อากาศร่มรื่นปลอดโปร่ง มีความเป็นระเบียบสวยงาม และปลอดภัย ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว์ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เป็นหน่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปกครองในการสมัครเข้ารับการอบรมเลี้ยงดูเด็กเล็ก/นักเรียน

**งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี

**งานด้านสาธารณสุข** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

**โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ อุปกรณ์ / เครื่องมือต่างๆในการให้บริการมีความเหมาะสม เพียงพอ มีความทันสมัยและมีคุณภาพ ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีระบบการประสานงานที่ดีและเกิดความคล่องตัวในการดำเนินกิจกรรม

#### ๕.๓.๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

**งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ดี ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ

**งานด้านการศึกษา** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เทศบาลตำบลป่าตันนาครีวสามารถแบ่งเบาภาระผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดูเด็กเล็ก/นักเรียนในพื้นที่ ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสมกับเด็กเล็ก/นักเรียน แต่ละช่วงวัยและตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง

**งานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เทศบาลตำบลป่าตันนาครีวยึดการบริหารงานแบบบูรณาการ มีผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ในด้านการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ระบบให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน มีความครอบคลุม ทั่วถึงและเพียงพอ เช่น ภัยแล้ง , วาตภัย อุทกภัย อัคคีภัย ฯลฯ เป็นต้น

**งานด้านสาธารณสุข** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการด้านสาธารณสุข มีความครอบคลุม เหมาะสมตรงตามความต้องการ ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครี ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ งานอนามัยและสิ่งแวดล้อมได้รับการส่งเสริมและพัฒนาที่ดีขึ้น

**โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ** ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลป่าตันนาครีมีส่วนร่วมในการสนองพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ในการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สร้างความรู้สึกรักทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ภูมิปัญญา วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิตค่านิยมอันดีงามของชุมชนท้องถิ่น ส่วนที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครี ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ อย่างหลากหลาย

### ๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

(๑) เนื่องด้วยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตเฉพาะการให้บริการของเทศบาลตำบลป่าตันนาครี ในการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง, งานด้านการศึกษา, งานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, งานด้านสาธารณสุข และด้านโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ ทั้งนี้ เทศบาลตำบลป่าตันนาครี ควรมีการประเมินผลในภารกิจด้านอื่นๆ ด้วยเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจขอประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรต่อไป

(๒) การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดทั้งในด้านระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างบางส่วนทำงานในช่วงกลางวัน ทำให้เก็บแบบสอบถามได้เฉพาะช่วงเย็นหลังเลิกงาน และช่วงวันหยุดตามเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวก ทั้งยังพบข้อจำกัดในเรื่องของการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันและ ฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้กลุ่มตัวอย่างบางส่วนไม่สะดวกต่อการตอบแบบสำรวจ ผู้วิจัยจึงได้แก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการเพิ่มจำนวนผู้ช่วยนักวิจัย (นักศึกษาช่วยเก็บข้อมูล) รวมถึงการเพิ่มมาตรการในการฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำการประสาน และวางแผนตารางการลงพื้นที่ในการเก็บสำรวจข้อมูลให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย โดยอาศัยความพร้อมและความเหมาะสมของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงการพัฒนาระบบการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานแต่ละด้าน โดยการสร้าง Google Form และให้ผู้รับบริการสามารถประเมินผลการให้บริการด้วยการสแกนผ่าน QR Code

ตามความสะดวกของผู้รับบริการ ซึ่งวิธีการเหล่านี้ จะสามารถทำให้มีข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ผลการประเมินมีความถูกต้อง แม่นยำและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูลมากยิ่งขึ้น

### ๕.๓.๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนนหรือก่อสร้างสะพาน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้, เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน, จัดหางบประมาณเพื่อสนองตอบความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน ในการติดตั้งกล้องวงจรปิด กระจกโค้งนูน บริเวณทางแยก/ทางโค้ง ในเส้นทางที่ประชาชนใช้สัญจรไป – มา ทั้งในชุมชนและเส้นทางระหว่างชุมชนเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีความปลอดภัยมากขึ้น, ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น แจ้งผู้เกี่ยวข้องทำการจัดเก็บสายไฟและสายเคเบิลต่าง ๆ ให้เรียบร้อย ปลอดภัย, จัดให้มีการวางแผน ประชุม รับฟังปัญหาและความต้องการ รวมถึงข้อเสนอแนะจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชนในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ไม่ว่าจะเป็นการอบรมเสริมอาชีพ / การพัฒนาบรรจุภัณฑ์/ การเพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าทางการเกษตรหรือสินค้าทางวัฒนธรรมของท้องถิ่น / การขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ของชุมชนในรูปแบบออนไลน์, การดำเนินการประสานกับหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกในส่วน of ข้อมูลหรือส่วนอื่นๆให้ประชาชนมีความสะดวกมากขึ้น โดยการดำเนินการใดๆ จะต้องเป็นไปตามมาตรการในการเฝ้าระวังและควบคุมมิให้มีการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด, ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลป่าตันนาครีว ดำเนินการปรับปรุงภูมิทัศน์ ตัดแต่งกิ่งต้นไม้ หรือตัดหญ้าสองข้างทางบริเวณไหล่ทาง เพื่อให้ประชาชนเดินทางอย่างสะดวก ปลอดภัย น่าอภิรมย์ และมีทัศนวิสัยในการมองเห็นมากขึ้น ในช่วงฤดูแล้งควรทำการฉีดพ่นน้ำในอากาศที่มีความแห้งเพื่อลดฝุ่นละอองในอากาศ ฉีดน้ำทำความ

สะอาดพื้นผิวถนนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้น่าอยู่มากขึ้น, ในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ ควรมีการจัดสรรงบประมาณโดยเรียงลำดับของปัญหาและความต้องการก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ใช้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง, ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบล และพนักงานเทศบาลตำบล ปาตันนาคร้าวควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้อยู่ครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งการใช้ระบบออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ควบคู่กับการลงพื้นที่จริงกับคนกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, พิจารณาความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ ทบสวนประสิทธิภาพของช่องทางการให้บริการแต่ละช่องทางเพื่อเลือกใช้ในการติดต่อประสานงานได้หลายรูปแบบ ควรจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย รวมทั้งพัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด เช่น สื่อบุคคล เพื่อทำหน้าที่สื่อสารและบอกต่อประชาสัมพันธ์ภารกิจต่างๆของเทศบาลตำบลปาตันนาคร้าว โดยจะต้องจัดการทรัพยากรดังกล่าวให้เหมาะสมกับงานแต่ละงานที่จะบริการประชาชนผู้รับบริการ มีการคำนึงถึงประสิทธิภาพที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรนั้น ๆ ให้เกิดความคุ้มค่าควบคู่กันไปด้วย นอกจากพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการแล้ว ควรจัดเตรียมบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน มีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลป่าตันนาครี จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางเทศบาลตำบลป่าตันนาครีควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลป่าตันนาครีควรให้ความสำคัญ คือการติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหารสมาชิกสภาเทศบาลตำบล พนักงานเทศบาลตำบลป่าตันนาครีมีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า ทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ อาทิ สื่อออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันทุกช่องทางที่สามารถร้องทุกข์หรือเสนอแนะวิธีการต่างๆ ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางในการพัฒนาผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ ทั้งจากการลงพื้นที่จริงหรือจากการประชุมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลตำบลป่าตันนาครี จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลป่าตันนาครี ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติที่ดีในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลป่าตันนาครีสู่ชุมชนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และมีการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยในการสร้างความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชนต่อไป