

## บทที่ ๕

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ต.ค. ๒๕๖๑ - ก.ย. ๒๕๖๒) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานการให้บริการโครงการจัดงานวันผู้สูงอายุตำบลเวียง ประจำปี ๒๕๖๒ ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
๒. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานการให้บริการโครงการบริการจัดการขยะโดยชุมชน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
๓. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานการให้บริการโครงการรับชำระภาษีนอกสถานที่ ประจำปี ๒๕๖๒ ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
๔. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานการให้บริการโครงการถวายเทียนจำนำพรรษา ประจำปี ๒๕๖๒ ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
๕. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ในภาพรวม

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบถึงความพึงพอใจในงานการให้บริการโครงการจัดงานวันผู้สูงอายุตำบลปงป่าหวาย ประจำปี ๒๕๖๒ ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
๒. ทราบถึงความพึงพอใจในงานการให้บริการโครงการบริการจัดการขยะโดยชุมชน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
๓. ทราบถึงความพึงพอใจในงานการให้บริการโครงการรับชำระภาษีนอกสถานที่ ประจำปี ๒๕๖๒ ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
๔. ทราบถึงความพึงพอใจในงานการให้บริการโครงการถวายเทียนจำนำพรรษา ประจำปี ๒๕๖๒ ของของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย
๕. ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัด เชียงราย

๖. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการ บริการให้มี ประสิทธิภาพและประชาชนพึงพอใจมากขึ้น

### ๕.๑ สรุปผลการศึกษา

ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน อำเภอเวียงแสน จังหวัดเชียงราย ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ (ต.ค. ๒๕๖๑ - ก.ย. ๒๕๖๒) ใน ๔ กลุ่มงานคือ งานการให้บริการโครงการจัดงาน วันผู้สูงอายุตำบลเวียงเชียงแสน ประจำปี ๒๕๖๒ งานการให้บริการโครงการบริการจัดการขยะโดยชุมชน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ งานการให้บริการโครงการรับชำระภาษีนอกสถานที่ ประจำปี ๒๕๖๒ และงาน การให้บริการโครงการถวายเทียนจำนำพรรษา ประจำปี ๒๕๖๒ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๓๒๗ ครั้วเรือน ๔๕๓ คน โดยแยกได้ดังนี้ งานการให้บริการโครงการจัดงานวันผู้สูงอายุตำบลเวียงเชียงแสน ประจำปี ๒๕๖๒ กลุ่มตัวอย่าง ๑๓๓ คน งานการให้บริการโครงการบริการจัดการขยะโดยชุมชน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ กลุ่มตัวอย่าง ๓๒๗ ครั้วเรือน งานการให้บริการโครงการรับชำระภาษีนอกสถานที่ ประจำปี ๒๕๖๒ กลุ่มตัวอย่าง ๓๒๐ คน และงานการ ให้บริการโครงการถวายเทียนจำนำพรรษา ประจำปี ๒๕๖๒ กลุ่มตัวอย่าง ๓๒๗ ครั้วเรือน

การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการ งานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน โดยใช้คำถามเพื่อการตรวจสอบติดตามผลการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ซึ่งผล การศึกษาสรุป ได้ดังนี้

๑. งานการให้บริการโครงการจัดงานวันผู้สูงอายุตำบลเวียงเชียงแสน ประจำปี ๒๕๖๒ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๙

๒. งานการให้บริการโครงการบริการจัดการขยะโดยชุมชน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๕

๓. งานการให้บริการโครงการรับชำระภาษีนอกสถานที่ ประจำปี ๒๕๖๒ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๑

๔. งานการให้บริการโครงการถวายเทียนจำนำพรรษา ประจำปี ๒๕๖๒ มีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๘๙.๑

ความพึงพอใจของการเข้ารับบริการงานให้บริการของเทศบาลตำบลปงป่าหวาย ในภาพรวมมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒

## ๕.๒ อภิปรายผล

### ๕.๒.๑ งานการให้บริการโครงการจัดงานวันผู้สูงอายุตำบลเวียงเชียงแสน ประจำปี ๒๕๖๒

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์งานการให้บริการโครงการจัดงานวันผู้สูงอายุตำบลเวียงเชียงแสน ประจำปี ๒๕๖๒ ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ถือได้ว่า เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน มีกระบวนการขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์งาน วันผู้สูงอายุตำบลเวียงเชียงแสนประจำปี ๒๕๖๒ ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ ประชาชนผู้รับบริการ สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ตรงตามกำหนดการ การดำเนินงานเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการสะดวกและง่ายต่อการใช้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่า เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ให้ความสำคัญในช่องทางการให้บริการที่มีความหลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ประกาศเสียงตามสาย ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ฯ ทำให้ประชาชนสามารถเข้างานวันผู้สูงอายุ ตำบลเวียงเชียงแสน ประจำปี ๒๕๖๒ เป็นจำนวนมาก ทำให้กิจกรรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประชาชนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดความประทับใจ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงาน วันผู้สูงอายุตำบลเวียงเชียงแสน ประจำปี ๒๕๖๒ ให้ความสำคัญในการชี้แจงข้อซักถามหรือข้อสงสัยที่ เกิดขึ้นในงานได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ สามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันถ่วงที มีความพร้อมในการ ปฏิบัติหน้าที่ ไม่เลือกปฏิบัติ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนใน เขตพื้นที่เกิดความประทับใจ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การดูแลความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมงาน ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมงานวันผู้สูงอายุตำบลเวียงเชียงแสน ประจำปี ๒๕๖๒ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความอุ่น ใจ กระบวนการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติและดูแลผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี รวมถึงความปลอดภัยของ ผู้ร่วมงานทุกคน มีกระบวนการในช่วยเหลือและแก้ปัญหาเบื้องต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความ สะดวกต่อการเดินทาง ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้อง สุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ

### ๕.๒.๒ งานการให้บริการโครงการบริการจัดการขยะโดยชุมชน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ การแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการงานการให้บริการโครงการบริการ จัดการขยะโดยชุมชน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ของเทศบาลตำบลปงป่าหวาย ครอบคลุมพื้นที่ที่ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่า เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน มีกระบวนการขั้นตอนการในการ ประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารในงานโครงการบริการจัดการ

ขยะโดยชุมชน ให้กับประชาชน ในเขตพื้นที่บริการได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง ผู้รับบริการสามารถปฏิบัติตามแนวทางที่เทศบาลตำบล ปงป่าหวายได้กำหนดไว้ ประชาชนในเขตพื้นที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่า เทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน มีช่องทางการติดต่อสื่อสารงานโครงการบริการจัดการขยะโดยชุมชน ทำให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารได้ อย่างทั่วถึง และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับงานให้บริการด้านการจัดการขยะที่มีประโยชน์ต่อชุมชน และสามารถนำมาปรับใช้ภายใน ชุมชนเกิดความร่วมมือกันอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดปัญหาที่เกิดขึ้นในการจัดเก็บขยะได้อย่าง ทั่วถึง สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะ มีจำนวน เพียงพอต่อความต้องการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ให้ความสำคัญในการ ให้บริการงานโครงการบริการจัดการขยะโดยชุมชน มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการ ให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการ มีความรู้ความเข้าใจในงาน ให้บริการเป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนผู้ไปใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ จุดตั้งถังขยะ อยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การนำไปทิ้ง ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลปงป่าหวาย คำนึงถึงการติดตั้งจุดทิ้งขยะที่มีความเหมาะสม อยู่ในสถานที่ที่สะดวกแก่การ การดูแลความสะอาด ในบริเวณจุดตั้งถังขยะอย่าง สม่่าเสมอ อุปกรณ์ที่ใช้งานได้รับการดูแลเป็นอย่างดี กระบวนการในการ ให้บริการและให้ความรู้ในการนำขยะกลับมาใช้ใหม่ที่มีประสิทธิภาพ ประชาชนผู้รับบริการสามารถให้ ความร่วมมือในกิจกรรมได้เป็นอย่างดี รถขนขยะอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ดีและสามารถให้บริการได้ ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

### ๕.๒.๓ งานให้บริการโครงการรับชำระภาษีนอกสถานที่ ประจำปี ๒๕๖๒

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ เอกสาร / ป้ายแนะนำขั้นตอนการรับบริการ มีข้อความที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

ทั้งนี้ถือได้ว่า งานโครงการรับชำระภาษีนอกสถานที่ ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน มีกระบวนการ ในการดำเนินงานที่คำนึงถึงเอกสาร คู่มือ ขั้นตอนในการให้บริการที่มีความชัดเจนและเข้าใจ ง่าย ผู้เข้ารับบริการสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างสะดวก รวดเร็ว เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนด สร้าง ความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน มีช่องทางการติดต่อสื่อสารงานโครงการรับชำระภาษีนอกสถานที่ที่มีความหลากหลาย การติดต่อสื่อสารกับผู้มาใช้ บริการโดยตรงหรือผ่าน

การประชาสัมพันธ์ในรูปแบบอื่น ๆ เช่น ประกาศผ่านเสียงตามสาย ผ่านผู้นำ ชุมชน ติดป้ายประชาสัมพันธ์ ประชาชนผู้เข้ารับบริการได้ภายในเวลาที่กำหนด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใน งานโครงการรับชำระภาษี นอกสถานที่ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ในงาน มีความกระตือรือร้น สามารถให้คำแนะนำที่ชัดเจน ถูกต้อง และ ไม่มีพฤติกรรมในการเรียกร้องอามิสสินจ้าง หรือให้สิทธิ พิเศษใด ๆ แก่ผู้รับบริการ ทำงานด้วยความเอาใจใส่ต่อหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการกับประชาชนผู้เข้ารับบริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความพร้อมที่จะให้บริการกับผู้เข้ารับบริการอย่างเสมอ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอ ความสะอาด เรียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางขึ้นลง ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้มา รับบริการ ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลปงป่าหวาย ให้ความสำคัญในการให้บริการ งานโครงการรับชำระภาษี นอกสถานที่ เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับ บริการ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ สถานที่จอดรถ เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีช่องทางในการติดต่อรับ บริการที่หลากหลาย ทำ

ให้ประชาชนผู้เข้ารับบริการมีความสะดวกรวดเร็ว สามารถลดขั้นตอนในการ เข้าร่วมกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### **๕.๒.๔ งานการให้บริการโครงการถวายเทียนจำนำพรรษา ประจำปี ๒๕๖๒**

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจมากที่สุดคือ การ แจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานการให้บริการโครงการถวายเทียน จำนำพรรษา ประจำปี ๒๕๖๒ ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ถือได้ว่า เทศบาลตำบล ปงป่าหวาย มีกระบวนการในการแจ้ง ข่าวสารประชาสัมพันธ์ในงานโครงการถวายเทียนจำนำพรรษา

อย่างต่อเนื่องและครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ทำให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้าร่วมกิจกรรมเป็น จำนวน มาก กิจกรรมมีความหลากหลาย ประชาชนผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การเปิดรับฟัง ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น มี ช่องทางติดต่อสื่อสารที่ หลากหลาย มีเอกสารประชาสัมพันธ์งานการให้บริการโครงการถวายเทียน จำนำพรรษา ประจำปี ๒๕๖๒ และมีการติดต่อประสานงานที่ชัดเจน รวดเร็ว และข่าวสาร ประชาสัมพันธ์เป็นปัจจุบันและมีความทันสมัย ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ให้ความสำคัญ ในการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นในการจัดกิจกรรมงาน โครงการถวายเทียนจำนำพรรษา เพื่อให้การจัด กิจกรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีช่องทางในการ

ติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีการประติดต่อ ประสานที่สะดวกและรวดเร็ว ทำให้การจัดกิจกรรมดังกล่าว ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิด ความประทับใจกับผู้เข้าร่วมกิจกรรม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ มีจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการ ทั้งนี้ถือได้ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ให้ความสำคัญในงานโครงการถวาย เทียนจ่านำพรรษา มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ มีความเอาใจใส่ สามารถตอบข้อซักถาม และ ชี้แจงข้อสงสัยที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ มีความกระตือรือร้น บริการด้วยความสุภาพ เสมอภาคเท่าเทียมกัน สามารถให้คำแนะนำและ ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า จุดเด่นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ที่ดำเนิน โครงการ/งานที่ให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางติดต่อ ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน คำนึงถึงสถานที่ในการดำเนินงานโครงการถวายเทียนจ่านำพรรษา มีความเหมาะสม และปลอดภัย สะดวกใน การเดินทางสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นนักเรียน การดูแลความปลอดภัย ของผู้เข้าร่วมงาน ความเพียงพอ ความสะอาด ระเบียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้รับบริการ ระบบเครื่องขยายเสียงมีความ เหมาะสม

#### **๕.๒.๕ งานการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน**

งานบริการที่เป็นจุดเด่น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ งานการให้บริการ โครงการจัดงาน วันผู้สูงอายุตำบลเวียงเชียงแสน ประจำปี ๒๕๖๒ ทั้งนี้ถือได้ว่าเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน มีกระบวนการ ขั้นตอนในการแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์งานวันผู้สูงอายุตำบลเวียงเชียงแสน ประจำปี ๒๕๖๒ ที่ ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถเข้า ร่วมกิจกรรมได้ตรงตาม กำหนดการ การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่องทางการให้บริการ ที่มีความหลากหลาย เพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ประกาศเสียงตามสาย ติดป้าย ประชาสัมพันธ์ ฯ ทำให้ประชาชน สามารถเข้างานวันผู้สูงอายุตำบลปงป่าหวายประจำปี ๒๕๖๒ เป็น

จำนวนมาก การชี้แจงข้อซักถามหรือข้อสงสัยที่ เกิดขึ้นในงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ สามารถแก้ปัญหา ได้อย่างทันถ่วงที มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เลือกปฏิบัติ มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี ให้ความเป็นกันเองกับ ผู้รับบริการ คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้เข้าร่วมงานวันผู้สูงอายุตำบลเวียงเชียงแสน ประจำปี ๒๕๖๒ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความอุ่นใจ กระบวนการประชาสัมพันธ์ที่ครอบคลุมทุก พื้นที่ให้บริการ มีช่องทางการ ติดต่อที่หลากหลาย เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติและดูแล ผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี รวมถึงความ ปลอดภัยของผู้ร่วมงานทุกคน มีกระบวนการในช่วยเหลือและ แก้ปัญหาเบื้องต้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ มี ความสะดวกต่อการเดินทาง ความเพียงพอ ความสะอาด ระเบียบร้อยของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม และที่นั่งสำหรับผู้เข้าร่วมโครงการ รองลงมาคือ งานการให้บริการโครงการรับชำระภาษีนอกสถานที่

ประจำปี ๒๕๖๒ งานการให้บริการ โครงการบริการจัดการขยะโดยชุมชน ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ และงานการให้บริการโครงการถวายเทียน จ्ञำน้าพรรษา ประจำปี ๒๕๖๒ ตามลำดับ

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจงานให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงเชียงแสน ทำให้ทราบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจึงขอให้หน่วยงานรักษามาตรฐาน การให้บริการให้อยู่ระดับนี้ต่อไป อย่างไรก็ตามในการตอบคำถามของผู้รับบริการยังมีข้อเสนอแนะ อื่น ๆ เช่น การรับฟังปัญหาในขณะปฏิบัติงาน เพราะเป็นการรับฟังข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นจาก ผู้รับบริการ ดังนั้น เทศบาลตำบลปงป่าหวายจึงต้องเล็กเห็นปัญหาและความต้องการประชาชนเป็น สำคัญ เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ