

บทที่ ๕

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ บทสรุป

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง โดยมีวิธีการศึกษาเปรียบเทียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยผลการศึกษา มีดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ พบว่าโดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๕ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๒ อายุส่วนใหญ่มีอายุ ๕๑-๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ สถานภาพส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๗๕ การศึกษาส่วนใหญ่จบประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๕ ในส่วนของอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕ และมีรายได้ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่หมู่ที่ ๔ บ้านห้วยมะเกลือ คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๕

๒. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

๒.๑ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ มีความพึงพอใจ ต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๒ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๑ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๓ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๔ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๕ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม, ข้อที่ ๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๕ (S.D. ๐.๔๔, ๐.๔๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอน คือข้อที่ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๕)

๒.๑.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๕๘) รองลงมาคือข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๐) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการจ่ายเบี้ยยังชีพนอกสถานที่อย่างเป็นทางการและเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๔๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านช่องทางในการให้บริการคือข้อที่ ๔ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๔๐)

๒.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๔๕) คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้, ข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมาคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕) และข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ในการพบปะ/ซักถามปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ ผู้พิการในตำบล มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๔๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๕ มีจำนวนเจ้าหน้าที่

๒.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๔ (S.D. ๐.๓๗) รองลงมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๓๗) ถัดมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๖๐) และข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้ผู้มารับบริการได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๔ (S.D. ๐.๖๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่

๔ บ้าย ข้อความบอกจุดบริการ / บ้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ S.D. ๐.๖๕)

๒.๑.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ (S.D. ๐.๔๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๑ เกิดการสร้างระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการที่ดียิ่งขึ้น , ข้อที่ ๒ ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพได้รับเบี้ยยังชีพเพื่อนำไปใช้จ่ายในการดำรงชีพตามความต้องการในทันทีครบทุกคน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๖ (S.D. ๐.๔๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๓ ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพมีความประทับใจต่อการให้บริการอย่างใกล้ชิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๙๕ (S.D. ๐.๔๓)

๒.๒ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๓๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๕ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๓๒) และข้อที่ ๑ มีระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา, ข้อที่ ๒ ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการอย่างเพียงพอและเกิดความคุ้มค่า, ข้อที่ ๔ มีการติดตาม ประเมินผลและสรุปผลการดำเนินงานและแจ้งผลต่อสาธารณะอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๒๔, ๐.๒๕, ๐.๓๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ มีการ

ดำเนินงานตามแผน (ฝึกอบรม, ศึกษาดูงาน, สาธิต, อบรมส่งเสริมการจัดการขยะ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๖ (S.D. ๐.๓๕)

๒.๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๕๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๕๑) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๗๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๕๙ (S.D. ๐.๕๓)

๒.๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้, ข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๔๘) และข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ในการพบปะ/ซักถามปัญหาและความต้องการของประชาชนในตำบลเกี่ยวกับการจัดการขยะอย่างมีส่วนร่วม, ข้อที่ ๕ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๔๕)

๒.๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ มีการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บขยะที่ถูกต้อง เป็นระบบ รวดเร็วและปลอดภัย, ข้อที่ ๔ มีการอบรม ศึกษาดูงาน สาธิตและอบรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะเพื่อสร้างความตระหนัก ให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง, ข้อที่ ๕ มีระบบรองรับการบริหารจัดการขยะที่ดี ได้มาตรฐาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๔๙, ๐.๕๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ รถและอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะอยู่ในสภาพใหม่และสามารถใช้งานได้ดี, ข้อที่ ๒ มีการจัดตั้งจุดถังขยะที่สะดวกและ

เหมาะสมต่อการคัดแยกขยะต้นทาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๔๙)

๒.๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๒๘) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ การให้บริการและการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดงบประมาณในการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๒๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือ ข้อที่ ๑ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือได้รับการและมีการจัดการขยะโดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน, ข้อที่ ๒ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการคัดแยกขยะต้นทางและสามารถนำไปปฏิบัติได้ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๒๗, ๐.๒๙)

๒.๓ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือในภาพรวม ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๔๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ กองทุนสวัสดิการฯ มีวิธีการดำเนินงาน ที่ถูกต้อง ถูกระเบียบ, ข้อที่ ๒ การให้บริการกองทุนสวัสดิการมีระบบและมีขั้นตอนที่ดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๔ มีการสนับสนุนงบประมาณสมทบให้กับกลุ่มกองทุนสวัสดิการฯ อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๒ (S.D. ๐.๔๓) และข้อที่ ๕ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะจากสมาชิกของกองทุนฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๔๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านกระบวนการและขั้นตอนคือข้อที่ ๓ มี

การจัดรูปแบบสวัสดิการที่หลากหลายและมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๐ (S.D. ๐.๔๓)

๒.๓.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๔ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๕๒) และข้อที่ ๓ มีการให้บริการนอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๗๐) ส่วนข้อที่ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยสุดด้านช่องทางการให้บริการคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๖๗ (S.D. ๐.๕๔)

๒.๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่ ๓ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๕ (S.D. ๐.๔๙) และข้อที่ ๑ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้, ข้อที่ ๒ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๐, ๐.๕๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยสุดด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการคือข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร , ข้อที่ ๕ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๗๑ (S.D. ๐.๕๐)

๒.๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๓๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ข้อที่ ๕ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้สมาชิกกองทุนฯ ให้ได้รับความรู้และทำความเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๔๒) รองลงมาคือข้อที่ ๑ สถานที่ตั้งของกองทุน สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ, ข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๑๙, ๐.๒๐) และข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๓๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้าย

ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๔๔)

๒.๓.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๓๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในข้อที่ ๒ เกิดการออมเงินของชุมชน ทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง มีกองทุนที่สามารถให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดความเดือดร้อนหรือจำเป็น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๓๙) และข้อที่ ๓ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือได้ส่งเสริมการจัดสวัสดิการชุมชนโดยให้สมาชิกกองทุนมีการดูแลกันและกันทั้งในด้านสุขภาพ การร่วมกิจกรรมต่างๆทางสังคม บนเป้าหมายของความยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๓๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดด้านคุณภาพในการให้บริการคือข้อที่ ๑ ประชาชนในตำบลหัวเสือมีความเข้มแข็งสามารถรวมกลุ่มและ สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๓๙)

๒.๔ ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๔.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๒ (S.D. ๐.๕๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๖ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๔ (S.D. ๐.๕๐) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๗๐ (S.D. ๐.๕๑) และข้อที่ ๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ

ต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๙ (S.D. ๐.๕๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุดคือข้อที่ ๖ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะจากประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๗ (S.D. ๐.๕๕)

๒.๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๗) รองลงมาคือข้อที่ ๓ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๔๖) และข้อที่ ๔ มีระบบการประสานงานที่เป็นระบบ และเกิดความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๔๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๗๕ (S.D. ๐.๖๐)

๒.๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๔๗) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร, ข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๔๗, ๐.๔๘) และข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๔๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๔๖)

๒.๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุฉุกเฉินในทุกชุมชน, ข้อที่ ๒ รถให้บริการและบรรเทาาระบบการแพทย์ฉุกเฉิน มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๕๒, ๐.๕๑) รองลงมาคือข้อที่ ๓ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๖๙) และข้อที่ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ประชาชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๖๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้าน

สิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๖๙)

๒.๔.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ ระบบบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึงและครอบคลุม, ข้อที่ ๓ เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือกับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๒ (S.D. ๐.๔๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ ประชาชนได้รับบริการด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๘๑ (S.D. ๐.๔๙)

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ได้ดังต่อไปนี้

๕.๒.๑ ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เป็นอันดับแรกคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐ รองลงมาคือโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ ส่วนโครงการการให้บริการเก็บขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐ ซึ่งสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒ และยังคงสอดคล้องกับประยูร กาญจนดุล ได้กล่าวอย่างสอดคล้องกันว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็น

ผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญ นักวิชาการ ทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะ จึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นให้การบริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบายและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการให้บริการโครงการ สนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๕.๒.๒ จากผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในพื้นที่ที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ “วงจรของความสำเร็จในงานบริการ” ของ เฮสเก็ตต์ (Heskett) ที่แสดงให้เห็นว่า บริการที่ดี มีคุณภาพ ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการจำเป็นที่จะต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง ดังผลการศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ทั้ง ๔ ภารกิจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือได้เป็นอย่างดี 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) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธนาพงศ์ธร (๒๕๓๗: ๓๔) ที่ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้

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

๕.๒.๓ นอกจากนี้ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล หัวเสือ 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) ชนระดา วีระพันธ์ (๒๕๕๕) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน

(๓) วรุณี เขาวนัสสุขุม และคณะ (๒๕๕๙) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนทบุรี ใน ๔ งาน เมื่อพิจารณาแล้ว พบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๒ งานเชิงรุกด้านการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหมายเลข ประจำบ้าน ตามลำดับ

(๔) สุวนิช ศีลาอ่อน (๒๕๓๘) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบ และกระบวนการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกพบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการ ของเทศบาลเมืองนครนายกด้านสาธารณสุขปโคค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ ค่อนข้างมากที่สุด การบริการด้านสาธารณสุขปโคค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดในงาน ปกครอง มีความพึงพอใจค่อนข้างมากที่สุดในงานโยธา และงานรักษาความสะอาด และมีความพึง พพอใจปานกลางในงานอนามัย

(๕) อมรรัตน์ บุญภา (๒๕๕๗) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ภาพรวม ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการ บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการ ปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้าน ช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน คุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ในแต่ละด้านและในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แม้ผลของการประเมิน

ในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อ อยู่ในระดับมากก็ตามทางองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อ ก็ต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไปอีก โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ได้อยู่แล้วไว้และในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น

เพื่อเป็นแนวทางให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อ ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

(๑) องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อ ควรให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไปทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

(๒) องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อ ควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจและทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้จะช่วยให้พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อ ทราบถึงปัญหาอุปสรรค ของส่วนงานตนเองและหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดยิ่งขึ้น

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าในภาพรวมแล้วทั้ง ๔ ภารกิจ คือ

๑. โครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๒. โครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริม การจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสื่อ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๓. โครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสื่อ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๔. โครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อ ในประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสื่อ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมี

ความพึงพอใจในด้านต่างๆ และในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพื่อสะดวกในการนำเสนอข้อมูล คณะผู้วิจัยขอแยกประเด็นข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนให้บริการ

โครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

โครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริม การจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการดำเนินงานตามแผน (ฝึกอบรม, ศึกษาดูงาน, สาธิต, รมรงค์ส่งเสริมการจัดการขยะ)

โครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ กองทุนสวัสดิการฯ มีวิธีการดำเนินงานที่ถูกต้อง ถูกระเบียบ, ข้อที่ ๒ การให้บริการกองทุนสวัสดิการมีระบบและมีขั้นตอนที่ดี ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการจัดรูปแบบสวัสดิการที่หลากหลายและมีความเหมาะสม

โครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะจากประชาชน

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

โครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดมีช่องทางการ คือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ) ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีจุดบริการการเขียนใบคำร้องและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ

โครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริม การจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)

โครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)

โครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์/สื่อออนไลน์ต่างๆ)

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

โครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้, เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

โครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริม การจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้, เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ในการพบปะ/ซักถาม ปัญหาและความต้องการของประชาชนในตำบลเกี่ยวกับการจัดการขยะอย่างมีส่วนร่วม, ข้อที่ ๕ มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

โครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร, มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

โครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร, เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

โครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริม การจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บขยะที่ถูกต้อง เป็นระบบ รวดเร็วและปลอดภัย, มีการอบรมศึกษาดูงาน สาธิตและรณรงค์เกี่ยวกับการบริหารจัดการขยะเพื่อสร้างความตระหนัก ให้มีความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง, มีระบบรองรับการบริหารจัดการขยะที่ดี ได้มาตรฐาน ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ รถและอุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะอยู่ใน

สภาพใหม่และสามารถใช้งานได้ดี, มีการจัดตั้งจุดถังขยะที่สะดวกและเหมาะสมต่อการคัดแยกขยะต้นทาง

โครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีเอกสารแผ่นพับแจกให้สมาชิกกองทุนฯ ให้ได้รับความรู้และทำความเข้าใจ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

โครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุฉุกเฉินในทุกชุมชน, รถให้บริการและบรรเทา ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ “มาตรฐานและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ

๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

โครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เกิดการสร้างระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการที่ดียิ่งขึ้น , ข้อที่ ๒ ผู้มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพได้รับเบี้ยยังชีพเพื่อนำไปใช้จ่ายในการดำรงชีพตามความต้องการในทันทีครบทุกคน ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีสิทธิได้รับเบี้ยยังชีพมีความประทับใจต่อการให้บริการอย่างใกล้ชิดขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ

โครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริม การจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการและการจัดการขยะขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดงบประมาณในการบริหารจัดการ ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือได้รับบริการและมีการจัดการขยะโดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน, ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญของการคัดแยกขยะต้นทางและสามารถนำไปปฏิบัติได้

โครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เกิดการออมเงินของชุมชน ทำให้ชุมชนเกิดความเข้มแข็ง มีกองทุนที่สามารถให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดความเดือดร้อนหรือจำเป็น ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ประชาชนในตำบลหัวเสือมีความเข้มแข็งสามารถรวมกลุ่มและ สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

โครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระบบบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึงและครอบคลุม, เกิดความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือกับประชาชนในพื้นที่ ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ประชาชนได้รับบริการด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

(๑) เนื่องด้วยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตเฉพาะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ในการปฏิบัติโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓, โครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓, โครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ และโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรมีการประเมินผลในภารกิจด้านอื่นๆ ด้วยเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจขอประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรต่อไป

(๒) การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างบางส่วนทำงานในช่วงกลางวัน ทำให้เก็บแบบสอบถามได้เฉพาะช่วงเย็นหลังเลิกงาน และช่วงวันหยุดตามเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวก ผู้วิจัยจึงได้แก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการเพิ่มจำนวนผู้ช่วยวิจัย (นักศึกษาช่วยเก็บข้อมูล) และวางแผนตารางการลงพื้นที่ในการเก็บข้อมูลให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมายและเพื่อความแม่นยำและน่าเชื่อถือของข้อมูล

๕.๓.๔ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ให้มีสภาพที่สมบูรณ์ สร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา หากได้รับงบประมาณในการขยาย/ปรับปรุงถนนสาธารณะ ควรมีการวางแผน/จัดวางระบบการจราจรให้มีความคล่องตัวในช่วงที่มีการก่อสร้าง มีการเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการก่อสร้าง/ปรับปรุงถนน เพื่อให้ประชาชนสามารถวางแผนเส้นทางในการเดินทางแต่ละวันได้, เร่งประสานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ โดยเฉพาะบริเวณตรอกซอยภายในหมู่บ้าน / บริเวณทางแยกต่างๆ ให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อสร้างความปลอดภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่และผู้สัญจร ไป – มา ในเวลากลางคืน , ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการทำเมืองให้น่าอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ พัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เกิดความร่มรื่น น่าอยู่ โดยประสานประโยชน์ร่วมกับทุกภาคส่วนในการสร้างความตระหนักและสำนึกร่วมกัน มีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องในเรื่องของการรักษาความสะอาดในพื้นที่สาธารณะหรือบริเวณบ้านเรือนของประชาชนให้มีความน่าอยู่มากขึ้น, ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่ก่อน-หลังอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรมและรวดเร็ว ให้ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ด้านต่างๆอย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการสาธิต การฝึกอบรม การไปศึกษาดูงาน ฯลฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชนรับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอดปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมให้ดียิ่งขึ้น, พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน โดยมีการมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวรเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยา

ท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะสมกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือจะอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาและความต้องการต่างๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ดียิ่งๆ ขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า ทำให้การบริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ อาทิเช่น สื่อออนไลน์ทุกช่องทางที่สามารถร้องทุกข์หรือแนะนำผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่น และภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ สู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป