

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปางฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. โครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๙๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๒๐

ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการออกบริการช่วยเหลือสังคมในการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ เบี้ยความพิการ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ตำบลหัวเสือ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

๒. โครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖๐

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐

ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการการให้บริการเก็บ ขนขยะ และส่งเสริมการจัดการขยะแบบมีส่วนร่วมเพื่อชุมชนตำบลหัวเสือ ประจำปีพ.ศ. ๒๕๖๓ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

๓. โครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๔๐

ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการกองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลหัวเสือ ใส่ใจสวัสดิการชุมชน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐

๔. โครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๔๐
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๐
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๘๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๐

ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานโครงการสนับสนุนการดำเนินงานระบบการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๐

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 ให้ความสำคัญของการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของประชาชนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา 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 โดยมี

การมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลา หากพนักงานเจ้าหน้าที่มีการลงพื้นที่ให้บริการประชาชนภาคสนาม ควรมีการแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าหรือจัดตารางเวลาเพื่อปฏิบัติหน้าที่แทนในสำนักงาน มีวิธีการใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม 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 เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเสือ สู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป