

## บทสรุปผู้บริหาร

### รายงานการวิจัย

#### การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑) ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘

**๒) ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย**

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑

ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔

**๓) ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย**

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔

ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑

#### ๔) ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔

**ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ด้านการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘**

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรให้เจ้าหน้าที่ดูแลด้านความเป็นอยู่ของประชาชนให้มากกว่านี้เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชนมากกว่านี้ ควรบริการประชาชนให้รวดเร็วสะดวกต่อการรับบริการ ควรจัดสรรงบประมาณและจัดลำดับความต้องการ ความจำเป็นในเรื่องงบประมาณให้รวดเร็วตามความต้องการของประชาชน และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทันท่วงที ที่สำคัญทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน ปรับปรุงซ่อมแซมพื้นผิวถนนและไหล่ทางให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของผู้ที่สัญจรไปมา มีการติดตั้งไฟกึ่งตามเส้นทางสัญจรเพิ่มมากขึ้น และควรตรวจสอบไฟกึ่งให้มีคุณภาพ ใช้การได้เสมอ เป็นต้น ตลอดจนการรับฟังปัญหาของชาวบ้าน ซึ่งต้องนำมาแก้ไขอย่างจริงจัง ไม่ใช่สักแต่ว่ารับฟังแต่ก็ปล่อยให้เหมือนเดิมโดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ) ทั้งหมด คือเสียงสะท้อนส่วนหนึ่งที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรให้ความสนใจและตรวจสอบดูแลเพื่อหาทางแก้ไขและปรับปรุง เมื่อใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ ความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อองค์กรก็จะมากขึ้นตาม ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรมีการติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถ อยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลัก ธรรมมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการนั้น คือการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่าง ๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้น มาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง