

บทที่ ๕

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ บทสรุป

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง โดยมีวิธีการศึกษาระเบียบวิธีการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัยคือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยผลการศึกษา มีดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝายมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ในปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการนาน ๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐ ช่วงเวลาที่มารับบริการเป็นส่วนใหญ่ คือ ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๕ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕ ส่วนใหญ่มีอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐ สถานภาพส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๕ การศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๐ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๕ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ใน หมู่ที่ ๓ บ้านแพะหนองแดง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๕

๒. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งผาย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยทำการศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ใน ๔ ภารกิจ ได้แก่

- ๑) ด้านรายได้หรือภาษี
- ๒) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๓) ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ๔) ด้านการศึกษา

๒.๑ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งผาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ โดยทำการศึกษาคำพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๑.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๕ (S.D. ๐.๗๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ มีการรับฟังข้อคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๐) ถัดมา คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็วทันเวลา และข้อที่ ๕ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยมีคุณภาพต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๖๗ และ ๐.๗๑ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔. การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจนมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๙)

๒.๑.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๗) รองลงมาได้แก่ ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน และข้อ ๔ มีการให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจใน

ด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๐)

๒.๑.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติและ ข้อ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๘ และ ๐.๖๙ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๙)

๒.๑.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๗๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ และ ข้อ ๔ ป้ายข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๖๙ และ ๐.๖๕)

๒.๑.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อด้านภาษี มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๔ (S.D. ๐.๗๓) รองลงมา คือ ข้อ ๓ ประชาชนเกิดความเข้าใจ พึงพอใจและมั่นใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาบเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ สามารถจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆเพิ่มมากขึ้นอย่างครบถ้วนถูกต้อง เป็นธรรมและเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๕)

๒.๒ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ โดยทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๕ มีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๗๔) รองลงมา คือ ข้อ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๔) ถัดมาคือ ข้อ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างเหมาะสม และข้อ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมรวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๘)

๒.๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๗๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๐ (S.D. ๐.๖๙) ถัดมา คือ ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๘)

๒.๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๖๙) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๗๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๐ และ ๐.๖๘ ตามลำดับ) ถัดมาคือ ข้อ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๘) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้าน

เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๘)

๒.๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๖ (S.D. ๐.๗๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ และข้อ ๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๗๗ และ ๐.๗๒ ตามลำดับ) ถัดมาคือ ข้อ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๖๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๑)

๒.๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และข้อ ๓ งานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื่อ มีความเหมาะสม ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๕ และ ๐.๗๓ ตามลำดับ) รองลงมา คือ ข้อ ๒ ผู้ด้อยโอกาสในตำบลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๙) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๙)

๒.๓ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยทำการศึกษาค่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๓.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๘) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๗๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๖๙) ถัดมา คือ ข้อ

๒ ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการให้บริการ และ ข้อ ๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ซึ่งมีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๖๖) และ ข้อ ๖ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๕)

๒.๓.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๓ (S.D. ๐.๗๔) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๖๙) ถัดมาคือ ข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๓) และข้อ ๕ มีระบบการประสานงานที่เป็นระบบ และเกิดความรวดเร็ว มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๓) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๐)

๒.๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๖ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๕ ให้บริการอย่างเป็นธรรม ทัวถึง ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๓) ถัดมาคือ ข้อ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๑) , ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๒) และข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๗๑)

๒.๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๒ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้งานได้ดี มีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๗๒) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับแจ้งและประสานงานเหตุสาธารณภัยในทุกชุมชน และข้อ ๓ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ ซึ่งมีความเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔

“มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๖๘)

๒.๓.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕๗ (S.D. ๐.๗๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๑ ประชาชนได้รับบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๗๖) รองลงมาคือ ข้อ ๓ เกิดความสัมพันธอันดีและความร่วมมือที่ดีระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝายกับประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๔) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพในการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระบบบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึงและครอบคลุม เช่น ภัยแล้ง , ชาติภัย, อุทกภัย เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๐)

๒.๔ ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ โดยทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ใน ๕ ประเด็น ได้แก่

๒.๔.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๕ มีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครองและผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๖๒ (S.D. ๐.๗๕) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ เปิดโอกาสให้ผู้ปกครองมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และ ข้อ ๗ มีการส่งเสริมให้เด็กได้รับบริการด้านโภชนาการที่ดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากัน คือ ๔.๖๑ (S.D. ๐.๗๒ และ ๐.๗๕ ตามลำดับ) ถัดมาคือ ข้อ ๓ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๒), ข้อ ๔ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยต่อการพัฒนางานการศึกษา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๖ (S.D. ๐.๗๐) และ ข้อ ๖ มีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัว โรงเรียนและชุมชน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๑) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๗)

๒.๔.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๓) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ใน ข้อ ๒ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๕) รองลงมา คือ ข้อ ๑ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง /

โทรศัพท์ / เว็บไซต์) และข้อ ๓ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๕ และ ๐.๗๓ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๔ มีการให้บริการ เยี่ยมบ้าน ผู้ปกครอง แนะนำ ช่วยเหลือเด็ก ฯลฯ นอกสถานที่อย่างเป็นทางการเป็นระบบและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๙ (S.D. ๐.๗๐)

๒.๔.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๗๐) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๖) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๔ แต่งกายสุภาพเหมาะสมและให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๙) ถัดมาคือ ข้อ ๒ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว , ข้อ ๕ มีครูที่ให้การดูแลเพียงพต่อการเข้ารับบริการของเด็กนักเรียนและข้อ ๖ มีครูให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๑ (S.D. ๐.๖๘, ๐.๗๑ และ ๐.๗๐ ตามลำดับ) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการแก่เด็ก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๘ (S.D. ๐.๖๙)

๒.๔.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๒) คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๕ สื่อในการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๓) รองลงมา ได้แก่ ข้อ ๑ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ จุดบริการน้ำดื่มและที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๕ (S.D. ๐.๗๖) ถัดมาคือ ข้อ ๖ มีการจัดรถบริการรับ – ส่ง นักเรียนที่ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๔ (S.D. ๐.๗๑), ข้อ ๔ สถานที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี อากาศปลอดโปร่ง รมรื่นและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๗๐) และ ข้อ ๒ สถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๒ (S.D. ๐.๗๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด คือ ข้อ ๓ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๐ (S.D. ๐.๗๒)

๒.๔.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๗ (S.D. ๐.๗๑) คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดใน ข้อ ๑ เด็กนักเรียนในเขตตำบลทุ่งผายได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๙ (S.D. ๐.๗๒) รองลงมา คือ ข้อ ๓ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ปกครอง มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๘ (S.D. ๐.๗๒) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพใน

การให้บริการน้อยที่สุด คือ ข้อ ๒ เด็กนักเรียนในเขตตำบลทุ่งฝายได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาในทุกช่วงวัยอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๖ (S.D. ๐.๗๑)

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝายอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ได้ดังต่อไปนี้

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔ รองลงมาคือ ด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ ๙๑ ส่วนด้านที่ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด คือ ด้านรายได้หรือภาษี และด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘ ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจของเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ ๑๒ พ.ศ. ๒๕๔๖ และยิ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน อาทิ Leon Duguit, Jeze Gaston, นันทวัฒน์ บูรมานันท์ และประยูร กาญจนตุล ได้กล่าวถึง อย่างสอดคล้องกันว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ผู้ปกครองหรือรัฐบาลเป็นผู้จัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนหรือผลประโยชน์สาธารณะ และที่สำคัญนักวิชาการทุกท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่า บริการสาธารณะเกิดขึ้นจากการยึดเอาผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) เป็นหลักการสำคัญในการดำเนินการ ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกิจกรรมที่ดำเนินงานโดยหน่วยงานของภาครัฐที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความสะดวกสบาย และได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากบริการ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ก็ถือว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่สำคัญในลำดับแรกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ ที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝายอยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๒. จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝายในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และผลจากการศึกษาความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบางด้านยังมีระดับความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ อาทิเช่น

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ได้แก่ ความรวดเร็วและความปลอดภัยในการให้บริการ, มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ, ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ

๒.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ได้แก่ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่

ผู้รับบริการ, มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง และมีการให้บริการ เยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำช่วยเหลือเด็ก ฯลฯ นอกสถานที่อย่างเป็นทางการและเป็นระบบและรวดเร็ว

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ได้แก่ ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว, ดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือร้อน เต็มใจให้บริการ, ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และไม่เลือกปฏิบัติ, มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ, ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และมีครูให้บริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ได้แก่ “มาตรฐานและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ, สถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบ และมีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ

๒.๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในข้ออื่น ๆ ได้แก่ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุมเหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย

ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผายได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนิข ศิลาอ่อน (๒๕๓๘) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายก ด้านสาธารณูปโภค กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก การบริการด้านสาธารณูปโภค ๔ งาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในงานปกครอง, มีความพึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและงานรักษาความสะอาด และมีความพึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

สาเหตุของความไม่พึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

๑. งานอนามัย สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ และท่าที มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๒. งานรักษาความสะอาด สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการที่ให้ความสม่ำเสมอเนื่องจากกระบวนการให้บริการ และท่าที มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๓. งานโยธา สาเหตุสำคัญของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้าและพัฒนาของระบบบริการ, ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการบริการ

๔. งานร้องทุกข์และประชาสัมพันธ์ สาเหตุของความไม่พึงพอใจ คือ ความก้าวหน้า และพัฒนาของระบบ, การบริการที่ให้ความสม่ำเสมอต่อเนื่องในกระบวนการให้บริการ และความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ดังนี้

๑) ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

แม้ผลของการประเมินในภาพรวมจะอยู่ในระดับมากที่สุด ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ก็ควรต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไป โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วไว้ และในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อเป็นแนวทางให้กับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรจัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไป ทั้งนี้ เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจและทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้ จะช่วยให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของหน่วยงานตนเองและหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒) ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าในภาพรวมแล้ว ทั้ง ๔ ภารกิจ คือ

- ๑) ด้านรายได้หรือภาษี
- ๒) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- ๓) ด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- ๔) ด้านการศึกษา

ซึ่งได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ในประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อสะดวกในการนำเสนอคณะผู้วิจัยขอแยกประเด็นข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ ออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการและขั้นตอน

ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ส่วนที่องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ การรับแจ้งข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว ฉับไว และชัดเจน

ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ส่วนที่องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา

ภารกิจด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ส่วนที่องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ

ภารกิจด้านการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครองและผู้รับบริการ ส่วนที่องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม

๒.๒ ด้านช่องทางการให้บริการ

ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) ส่วนที่องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ

ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) ส่วนที่องค์กรบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีการให้บริการนอกสถานที่/นอกเวลาราชการ/วันหยุดราชการ อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

ภารกิจด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์) ส่วนที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีบริการรับแจ้งเหตุตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ภารกิจด้านการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้ปกครอง ส่วนที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีการให้บริการ เยี่ยมบ้านผู้ปกครอง แนะนำช่วยเหลือเด็ก ฯลฯ นอกสถานที่อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

๒.๓ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ส่วนที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน เต็มใจให้บริการ

ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ส่วนที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน เต็มใจให้บริการ

ภารกิจด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี ส่วนที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน เต็มใจให้บริการ

ภารกิจด้านการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามแก่ผู้ปกครองเด็กอย่างชัดเจน ส่วนที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ดูแลเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน เต็มใจให้บริการแก่เด็ก

๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ ส่วนที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ และป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนที่องค์กรการบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด

ภารกิจด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ รถให้บริการและบรรเทาสาธารณภัย มีลักษณะใหม่และอยู่ในสภาพการณ์ที่ใช้

งานได้ดี ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ “มาตรฐานและความทันสมัย”ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ

ภารกิจด้านการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สื่อในการจัดการเรียนการสอนมีความเหมาะสมและเพียงพอ ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ สะดวกต่อการติดต่อ

๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ภารกิจด้านรายได้หรือภาษี ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อด้านภาษี ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ สามารถจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆเพิ่มมากขึ้นอย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นธรรมและเสมอภาค

ภารกิจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ กลุ่มอาชีพต่างๆได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และงานบริการเบียดังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ติดเชื้อ มีความเหมาะสม ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ การให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีความครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการของประชาชน ทุกเพศทุกวัย

ภารกิจด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประชาชนได้รับการด้านการบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ ระบบบริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนอย่างทั่วถึงและครอบคลุม เช่น ภัยแล้ง , วัตภัย, อุทกภัย เป็นต้น

ภารกิจด้านการศึกษา ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เด็กนักเรียนในเขตตำบลทุ่งผายได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึงถูกต้องเหมาะสม ทั้งด้านร่างกาย โภชนาการ สังคม สติปัญญาและอารมณ์ ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น คือ เด็กนักเรียนในเขตตำบลทุ่งผายได้รับการเตรียมความพร้อมทางการศึกษาในทุกช่วงวัยอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

๓) ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

เนื่องด้วยการศึกษาคั้งนี้ เป็นการศึกษามีขอบเขตเฉพาะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผายในด้านรายได้หรือภาษี, ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม, ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และด้านการศึกษา ดังนั้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรจัดให้มีการศึกษาวิจัยในด้านอื่น ๆ ด้วย ทั้งนี้ เพื่อได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตรับผิดชอบและผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรต่อไป

๔) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถาม พอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรให้เจ้าหน้าที่ดูแลด้านความเป็นอยู่ของประชาชนให้มากกว่านี้เพื่อที่จะได้ทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชนมากกว่านี้ ควรบริการประชาชนให้รวดเร็วสะดวกต่อการรับบริการ ควรจัดสรรงบประมาณและจัดลำดับความต้องการ ความจำเป็นในเรื่องงบประมาณให้รวดเร็วตามความต้องการของประชาชน และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทันท่วงที ที่สำคัญทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน ปรับปรุงซ่อมแซมพื้นผิวถนนและไหล่ทางให้มีสภาพที่ใช้งานได้ดี เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยของผู้ที่สัญจรไปมา มีการติดตั้งไฟกึ่งตามเส้นทางสัญจรเพิ่มมากขึ้น และควรตรวจสอบไฟกึ่งให้มีคุณภาพ ใช้การได้เสมอ เป็นต้น

ทั้งนี้ การรับฟังปัญหาของชาวบ้านควรนำมาแก้ไขอย่างจริงจัง ไม่ใช่สักแต่จะรับฟัง แต่ก็ไม่ปล่อยให้เหมือนเดิมโดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ถนน ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ) ทั้งหมด คือ เสียงสะท้อนส่วนหนึ่งที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรให้ความสนใจ และตรวจสอบดูแลเพื่อหาทางแก้ไขและปรับปรุง เมื่อใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ ความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อองค์กรก็จะมากขึ้นตาม

ถึงแม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผายก็ต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่างๆของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้านและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่างๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้น มาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง