

บทที่ ๕

บทสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

๕.๑ บทสรุป

รายงานการวิจัยการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยมีวิธีการ ศึกษา ระเบียบวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) วิธีการศึกษาวิจัย คือ การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบกัน โดยผลการศึกษา มีดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย พบว่าโดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ข้อมูลเบื้องต้นและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย จำนวน ๔๐๐ คน ผลการศึกษาจำแนกตามจำนวนครั้งในการให้บริการ ช่วงเวลาในการให้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และที่อยู่อาศัยปัจจุบัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาใช้บริการนานๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๕ ช่วงเวลาที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในช่วงเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๐.๐๐ น. คิดเป็นร้อยละ ๗๙ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๕ มีอายุส่วนใหญ่ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒ สถานภาพส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ ๗๖ การศึกษาส่วนใหญ่จบประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ ๗๓ อาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตร/ประมง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๕ ในส่วนของมีรายได้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๗๔

๒. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐

๒.๑ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๖ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอนการให้บริการเหมาะสม ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๗ (S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๔ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๖๕)

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๗ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๓ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๕๓ (S.D. ๐.๖๘) รองลงมาคือข้อที่ ๔ ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๑ (S.D. ๐.๕๘) ถัดมาคือข้อที่ ๒ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๖๐) และข้อที่ ๑ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๕ (S.D. ๐.๕๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๕ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๙ (S.D. ๐.๖๔)

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๙ (S.D. ๐.๖๓) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๑ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือข้อที่ ๒ “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๒ (S.D. ๐.๖๘) ถัดมาคือข้อที่ ๓ “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๐ (S.D. ๐.๖๙) และข้อที่ ๕ มีการประสานงานอย่างเป็นระบบและเกิดความสะดวกคล่องตัวในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๘ (S.D. ๐.๕๖) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๔ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๕ (S.D. ๐.๖๖)

๒.๔ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๗ (S.D. ๐.๖๐) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๙ (S.D. ๐.๕๗) รองลงมาคือมีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลาย (ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๓ (S.D. ๐.๖๖) และมีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๘๙ (S.D. ๐.๕๘)

๒.๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือประชาชนในตำบลทุ่งฝายได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับการบริการจากหน่วยงานภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๔๙) รองลงมาคือเกิดความใกล้ชิดระหว่างประชาชนกับบุคลากรของอบต.ทุ่งฝาย มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๖๖) และการให้บริการเชิงรุกมีความฉับไว ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๕ (S.D. ๐.๖๒)

๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐

๓.๑ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๘ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อที่ ๒ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ย คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๓ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๓ ให้การสนับสนุนงบประมาณ อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๑ (S.D. ๐.๗๐) ถัดมาคือข้อที่ ๑ ขั้นตอน ในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๕๕) ข้อที่ ๔ มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๐ (S.D. ๐.๖๔) และข้อที่ ๕ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๖๑) ส่วนข้อที่ ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๖ มีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๒ (S.D. ๐.๖๔)

๓.๒ ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึง พอใจเท่ากับ ๔.๐๖ (S.D. ๐.๖๒) คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในข้อ ที่ ๒ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๖๕) รองลงมาคือข้อที่ ๔ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ มี ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๕ (S.D. ๐.๕๖) และข้อที่ ๓ มีช่องทางในการติดต่อที่ หลากหลาย(ตนเอง/โทรศัพท์/เว็บไซต์) มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๙ (S.D. ๐.๖๕) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๑ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๔ (S.D. ๐.๖๒)

๓.๓ ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๗ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๒ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๔๔ (S.D. ๐.๖๐) รองลงมาคือข้อที่ ๑ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๘ (S.D. ๐.๕๑) ถัดมาคือข้อที่ ๓ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๕) ข้อที่ ๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๓ (S.D. ๐.๕๕) และข้อที่ ๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๑ (S.D. ๐.๕๗) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือข้อที่ ๖ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๐๓ (S.D. ๐.๗๐)

๓.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๑) คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดข้อที่ ๓ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๖ (S.D. ๐.๖๗) รองลงมาคือข้อที่ ๒ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๓๐ (S.D. ๐.๖๓) ถัดมาคือข้อที่ ๑ การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๙ (S.D. ๐.๕๗) และข้อที่ ๔ มีการให้บริการน้ำดื่มสะอาด มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๘ (S.D. ๐.๖๐) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อที่ ๕ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๑๗ (S.D. ๐.๖๒)

๓.๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับมากมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๒ (S.D. ๐.๕๙) คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๕ (S.D. ๐.๖๒) รองลงมาคือการบริการมีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๔.๒๔ (S.D. ๐.๕๘) และการให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้ายมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ ๓.๙๔ (S.D. ๐.๕๙)

๕.๒ อภิปรายผล

จากผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ได้ดังต่อไปนี้

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผายในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘ โดยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหาร ส่วนตำบลทุ่งผาย คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘ ด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งผาย คิดเป็นร้อยละ ๘๔ ซึ่งสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๐ ซึ่งระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งผาย อยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

๒.จากผลการศึกษา พบว่าประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและผลจากการศึกษาความพึงพอใจ พบว่าความ พึงพอใจของประชาชนในบางด้านยังมีระดับความพอพึงใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ ยกตัวอย่างเช่น มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆให้บริการ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการ ให้บริการ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย การให้บริการ เชิงรุกมีความฉับไว ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ เรียกเก็บสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความ ต้องการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อ สสนองตอบความต้องการของประชาชนซึ่งจะเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลทุ่งผายได้เป็นอย่างดี

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ สำหรับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ดังนี้

๑) ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ในด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางในการให้บริการ และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผายอยู่ในระดับมาก

แม้ผลของการประเมินในภาพรวมประชาชนผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผายอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผายก็ควรต้องมีการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไป โดยรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีอยู่แล้วไว้ในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ยังไม่ได้ระดับความพึงพอใจให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ทางคณะผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะดังนี้

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรจัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ดังที่ทำอยู่ในขณะนี้ต่อไปทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

๒. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรมีการประเมินผลการให้บริการครบทุกภารกิจและทุกส่วนงานเป็นประจำทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกัน ทั้งนี้จะช่วยให้ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของส่วนงานตนเอง และหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๒) ข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติ

ผลการประเมินชี้ให้เห็นว่าในภาพรวมแล้วทั้ง ๒ ด้าน คือ

๑. ด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย

๒. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ซึ่งมีด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางในการให้บริการ และด้านคุณภาพในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพื่อสะดวกในการนำเสนอคณะผู้วิจัยขอแยกประเด็นข้อเสนอแนะระดับการปฏิบัติออกเป็น ๕ ส่วนดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน

ด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตึบควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ให้บริการ

ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม รวดเร็ว ทันเวลา ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตึบ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตึบควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ตึบ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบฯ

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการเข้ารับบริการ ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๊อบควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย

ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๊อบ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ สะดวกต่อการติดต่อ

๒.๔ ด้านช่องทางในการให้บริการ

ด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๊อบควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ

ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๊อบ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ มีเอกสาร/แผ่นพับ/สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ แนะนำข้อมูลแก่ผู้รับบริการ

๒.๕ ด้านคุณภาพในการให้บริการ

ด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประชาชนในตำบลทุ่งผายได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับการบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๊อบควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การให้บริการเชิงรุกมีความฉับไว ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบปัญหาได้ทันเวลา ส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ต๊อบ ควรปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นคือ การให้บริการครอบคลุม เหมาะสม ตรงตามความต้องการ

๓) ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

เนื่องด้วยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตเฉพาะด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผายทั้งนี้องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรให้มีการศึกษาวิจัยในด้านอื่นๆ ด้วยทั้งนี้เพื่อได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตรับผิดชอบ ผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรต่อไป

๔) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย ควรปรับปรุงให้ทาง อบต. เข้ามาช่วยดูแลแก้ปัญหาياهเสพติด ปรับปรุงถนนสร้างถนนเพิ่ม เพราะถนนชำรุดและเป็นดินแดง ทำให้ลำบากช่วงหน้าฝน เวลาฝนตกทำให้ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ น้ำประปาเสียบ่อย (ม.๖) ปรับปรุงระบบน้ำประปา เนื่องจากน้ำขุ่น อยากได้สวนสาธารณะเพื่อออกกำลังกาย อยากให้ทาง อบต. ใส่ใจต่อหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ ทั้งหมดคือเสียงสะท้อนส่วนหนึ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผายควรให้ความสนใจและตรวจสอบดูแลเพื่อหาทางแก้ไขและปรับปรุง เมื่อใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผาย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อองค์กรก็จะมากขึ้นตาม

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผายจะอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งผายก็ควรที่จะพัฒนาองค์กรต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ควรให้ความสำคัญคือ การติดตามปัญหาต่างๆของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุง การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้านและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน และที่สำคัญที่สุดอีกประการนั้นคือ การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ตามโอกาสต่างๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง