

## บทสรุปผู้บริหาร

### รายงานการวิจัย

#### การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

#### ๑. งานด้านรายได้หรือภาษี

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๖

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘

## ๒. งานด้านการศึกษา

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๐

ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑

## ๓. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๙

ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๔
- ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๘
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔

ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถาม พอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ควรมีการสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ ประสิทธิภาพของท่อระบายน้ำที่มีการขุดลอก มีการวางท่อน้ำทิ้ง มีการกำจัดวัชพืชและการตรวจสอบการอุดตันของท่ออยู่เสมอ ไม่ควรให้ท่อน้ำอุดตันอันเป็นเหตุให้เกิดการเพาะพันธุ์ลูกน้ำยุงลาย, ควรการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนสาธารณะให้มีลักษณะที่ใช้งานได้ดี รวมถึงบริเวณไหล่ทางที่จะต้องมีการตัดหญ้าและดูแลสิ่งกีดขวาง ไม่บดบังทัศนวิสัยในการสัญจรเส้นทางของประชาชน, ควรพัฒนาระบบไฟฟ้าสาธารณะให้ดีขึ้น เช่น การเพิ่มจุดบริการไฟฟ้าส่องสว่างให้ทั่วถึงมากขึ้น การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานจึงควรมีระบบตรวจสอบความคุ้มค่า การให้บริการที่ครอบคลุม เพียงพอกับความ ต้องการของประชาชนในท้องถิ่น, เร่งดำเนินการป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคไข้เลือดออกในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสมัย โดยร่วมมือกับประชาชนในพื้นที่ ในทุกกลุ่มวัยในการป้องกันและกำจัดลูกน้ำยุงลายไม่ให้แพร่พันธุ์ โดยการให้ความรู้และณรงค์ถึงวิธีในการป้องกันตามสื่อช่องทางต่างๆ ฝ้าระวังและสังเกตกลุ่มเสี่ยงในชุมชน เพื่อแก้ไขและทำการรักษาอย่างทันท่วงที, ควรมีกิจกรรมดูแลผู้พิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสในชุมชนที่หลากหลายนอกเหนือจากการแจกเบี้ยยังชีพ การส่งเสริมอาชีพ ให้กับผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส หรือการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุที่มีการพัฒนาหลักสูตรในโรงเรียนผู้สูงอายุ มีกิจกรรมการดูแลที่หลากหลาย เช่น การตรวจคัดกรองสุขภาพของผู้สูงอายุ กิจกรรมการออกกำลังกายที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ การเรียนรู้ ถ่ายทอดและสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น การสร้างคุณค่าในตนเองสำหรับผู้สูงอายุ การสร้างอาชีพเสริมและสวัสดิการต่างๆให้กับผู้สูงอายุ เป็นต้น, ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชน

ในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การไปศึกษาดูงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสมัยควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้อยู่ครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุงนโยบายต่างๆของท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น, พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ มาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลาเพื่อบรรเทาปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการ ใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว ไม่เลือกปฏิบัติ เฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

ถึงแม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย จะอยู่ในระดับมากที่สุดก็ตาม ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสมัยก็ต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่างๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง การอบรมให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งคือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากที่สุดยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น สื่อออนไลน์ที่สามารถร้องทุกข์ผ่านผู้บริหารได้โดยตรง(สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล) หรือจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่างๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสมัย ควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลสมัยสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป