บทสรุปผู้บริหาร
รายงานการวิจัย
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ

๑. ด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๒) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗

๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐

๔) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐

๕) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านการให้บริการโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘

๒. ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๑) ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐

๕) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย ควรปรับปรุงให้ทาง อบต. เข้ามาช่วยดูแลแก้ปัญหายาเสพติด ปรับปรุงถนนสร้างถนนเพิ่ม เพราะถนนชำรุดและเป็นดินแดง ทำให้ลำบากช่วงหน้าฝน เวลาฝนตกทำให้ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ,น้ำประปาเสียบ่อย (ม.๖) ปรับปรุงระบบน้ำประปา เนื่องจากน้ำขุ่น อยากได้สวนสาธารณะเพื่อออกกำลังกาย อยากให้ทาง อบต. ใส่ใจต่อหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ เป็นต้น ที่สำคัญทาง อบต. ควรลงพื้นที่ตรวจสอบและดูแลทุกข์สุขของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเฉพาะเมื่อประสบปัญหาภัยพิบัติต่างๆ เช่น ปัญหาน้ำท่วม ตลอดถึงการรับฟังปัญหาของชาวบ้านซึ่งต้องนำมาแก้ไขอย่างจริงจัง ไม่ใช่สักแต่ว่ารับฟังแต่ก็ปล่อยให้เหมือนเดิม ทั้งหมดคือ เสียงสะท้อนส่วนหนึ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝายควรให้ความสนใจและตรวจสอบดูแลเพื่อหาทางแก้ไขและปรับปรุง เมื่อใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝาย สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อองค์กรก็จะมากขึ้นตาม ทั้งนี้แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝายจะอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งฝายก็ควรที่จะพัฒนาองค์กรต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ควรให้ความสำคัญคือ การติดตามปัญหาต่างๆของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุง การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้านและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอยู่อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน และที่สำคัญที่สุดอีกประการนั้นคือ การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดซึ่งกันและกัน ตามโอกาสต่างๆ เพื่อนำความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง