



รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่วะ
อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง

โดย

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
กันยายน ๒๕๖๓

บทสรุปผู้บริหาร
รายงานการวิจัย
การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ะ อำเภอลำปาง จังหวัดลำปาง

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ะ อำเภอลำปาง ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ะ อำเภอลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ะ อำเภอลำปาง การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ะมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านรายได้หรือภาษี

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๒
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๗
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒

ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔

๒. งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๖
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘

ประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๒

๓. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๖
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖

ประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔

๔. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๑. ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๖
๓. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๘
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๔
๕. ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒

ประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวะมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔

ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เจ้าหน้าที่และผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวะควรปรับปรุงให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีมนุษยสัมพันธ์ให้มากขึ้น พุดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย รอบคอบ และมีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน ไม่ควรเลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เอาใจใส่ดูแลประชาชน มีการพัฒนาส่งเสริมสุขภาพชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้าน พัฒนาอาชีพให้ผู้สูงอายุที่ว่างงาน เข้ามาสอดคล้องความเป็นอยู่ของประชาชน และดูแลแก้ไข ซ่อมแซมถนนบางช่วงที่เป็นหลุมเป็นบ่อให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้มีความปลอดภัย เป็นต้น ที่สำคัญทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวะควรลงพื้นที่ตรวจสอบและดูแลทุกข์สุขของประชาชนอย่างแท้จริง โดยเฉพาะเมื่อประสบปัญหาภัยพิบัติต่างๆ เช่น ภัยแล้ง ภัยน้ำท่วม ภัยไฟไหม้ ภัยโรคระบาด ฯลฯ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวะควรให้ความสนใจและตรวจสอบดูแลเพื่อหาทางแก้ไขและปรับปรุง และพัฒนาเมื่อใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อองค์กรก็จะมากขึ้นตาม

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวะจะอยู่ในระดับมากก็ตามทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่หวะควรที่จะพัฒนาองค์กรต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ควรให้ความสำคัญคือ การติดตามปัญหาต่างๆของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุง การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้านและการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการอบรมให้เจ้าหน้าที่มีหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน และที่สำคัญที่สุดอีกประการนั้นคือ การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันตามโอกาสต่างๆ เพื่อนำ

ความคิดเห็นเหล่านั้นมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุดเพื่อประชาชนในท้องถิ่น

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแม้จะควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป