

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเสริมงาม อำเภอเสริมงาม จังหวัดลำปาง การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านทะเบียน

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๖

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านทะเบียน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒

๒. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๗๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๕
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘

ประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔

๓. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๖
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑

ประชาชนผู้ให้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านโยธการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑

๔. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๓
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒

๕. งานด้านการศึกษา

- ๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๖
- ๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒
- ๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔
- ๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖
- ๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเสริมงามมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๖

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ ผลการสอบถามพอสรุปได้ว่าประชาชนผู้รับบริการต้องการให้เทศบาลตำบลเสริมงามควรตั้งงบประมาณและให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการซ่อมแซมถนนสาธารณะระหว่างหมู่บ้านหรือภายในชุมชน หรือพัฒนาขยายถนนให้อยู่ในสภาพดี สามารถใช้สัญจรได้อย่างปลอดภัย, ทำการปรับปรุงทัศนียภาพและความปลอดภัยในการใช้เส้นทางสัญจรไป-มาของผู้ใช้รถใช้ถนน เช่น การตัดตกแต่งกิ่งต้นไม้ใหญ่ไม่ให้บดบังระยะการมองเห็นของผู้ใช้รถใช้ถนน, พัฒนาและปรับปรุง ซ่อมแซมระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) ให้ครอบคลุม ทัวถึง เพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะการเพิ่มติดตั้งในบริเวณจุดที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายต่างๆ, ประสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในการป้องกันและเฝ้าระวังการเกิดเหตุไฟฟ้าในพื้นที่ไม่ให้อับยจนเกินไป, ควรพัฒนาปรับปรุงการก่อสร้างท่อระบายน้ำเพิ่มเติมตามความต้องการ และทำการขุดลอกท่อระบายน้ำไม่ให้เกิดการอุดตันอย่างต่อเนื่อง สามารถมีการระบายน้ำที่มีประสิทธิภาพ ไม่เกิดปัญหาน้ำท่วมขัง และไม่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายและแหล่งของโรคระบาดต่างๆ, ร่วมมือกับประชาชนในพื้นที่ ในทุกกลุ่มวัยในการป้องกันและกำจัดลูกน้ำยุงลายไม่ให้แพร่พันธุ์ โดยการให้ความรู้ ณรงค์ถึงวิธีในการป้องกันตามสื่อช่องทางต่างๆ ช่วยกันกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ มีการเฝ้าระวังและสังเกตกลุ่มเสี่ยงในชุมชน เพื่อแก้ไขอย่างทันท่วงที, ปรับปรุงความสะอาดของน้ำที่ใช้ในการอุปโภค-บริโภคให้มีความสะอาดได้มาตรฐาน, ควรจัดสรรงบประมาณหรือหาวิธีช่วยเหลือประชาชนในเรื่องการฝึกอบรมอาชีพที่หลากหลายมากขึ้นโดยทำการสำรวจความต้องการฝึกอบรมอาชีพของประชาชนส่วนใหญ่ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เสริมเพิ่มมากขึ้น ทางเทศบาลตำบลเสริมงามควรหาตลาดรองรับอาชีพหลัก เช่น ผลผลิตทางการเกษตร และตลาดสำหรับอาชีพเสริมของกลุ่มอาชีพต่างๆให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรต้องหาเครือข่ายหรือภาคีที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน อันเป็นต้นทุนที่มีอยู่ในชุมชนนำมาพัฒนา ต่อยอดผลิตภัณฑ์ให้น่าเสนอผลิตภัณฑ์ออกมาในเชิงวัฒนธรรมเพื่อนำไปสู่เศรษฐกิจชุมชนเชิงสร้างสรรค์ต่อไป, ควรจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาหรือแก้ปัญหาในพื้นที่อย่างยุติธรรมและรวดเร็ว ไข้มติส่วนใหญ่ของประชาคมในการดำเนินการพัฒนา แต่ในขณะเดียวกันควรรับฟังปัญหาและความต้องการของเสียงส่วนน้อยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาด้านต่างๆอย่างทั่วถึง ตรงจุด มีการดูแล และให้บริการประชาชนอย่างครอบคลุมทุกหมู่บ้านโดยเรียงลำดับความสำคัญก่อน-หลังอย่างยุติธรรม และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่างๆร่วมกัน โดยให้มีรูปแบบที่หลากหลาย ประชาชนในพื้นที่เกิดความตระหนักและเกิดจิตสำนึกร่วมในทางที่ดี รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่ผู้นำทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นฝึกอบรม การไปศึกษาดูงานเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติอันจะนำไปสู่ชุมชนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกัน และสามารถอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืน

ในส่วนของผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบล และพนักงานเทศบาลตำบลเสริมงามควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้อยู่ครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดวงเสวนาการพูดคุยทั้งกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลปัญหา ประเด็นต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุงนโยบายต่างๆของท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น, พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ มีการเตรียมพร้อมในส่วนของเอกสารต่างๆที่จะให้บริการประชาชน ไม่ควรให้ประชาชนต้องเสียเวลา

ในการนั่งรอความพร้อมของเจ้าหน้าที่และเอกสาร ควรมาปฏิบัติหน้าที่ก่อนเวลาหรือตรงต่อเวลาเพื่อบรรเทาปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการ ใช้ถ้อยคำในการสื่อสารที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ สามารถปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว กระตือรือร้น ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนอย่างเป็นมิตรและจริงใจ ด้วยการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลเสริมงามจะอยู่ในระดับมากก็ตาม ทางเทศบาลตำบลเสริมงามควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลเสริมงามควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาพนักงานเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบล พนักงานเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลให้ดียิ่งๆ ขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น สื่อออนไลน์ที่สามารถร้องทุกข์ผ่านผู้บริหารได้โดยตรง(สายตรงนายกเทศมนตรี) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางเทศบาลตำบลเสริมงาม จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์กรเอง

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลเสริมงามควรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์ การพัฒนาตามนโยบายการบริหารของเทศบาลตำบลเสริมงามสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป