



รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่องเคาะ
อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

โดย

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลร่องเคาะ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง

รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลร่องเคาะ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลร่องเคาะ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลร่องเคาะ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนประกอบในการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลร่องเคาะพบว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลร่องเคาะ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔

สรุปภาพรวมการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. งานด้านการศึกษา

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖

๒) ด้านช่องทางในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐ คิดเป็นร้อยละ ๘๔

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖

ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลร่องเคาะ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘

๒. งานด้านพัฒนาชุมชน สวัสดิการสังคม และสาธารณสุข

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๓

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๔๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๔

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔

ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลร่องเคาะ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านพัฒนาชุมชน สวัสดิการสังคม และสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ คิดเป็นร้อยละ ๘๕

๓. งานด้านสิ่งแวดล้อม สุขาภิบาล และการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖

ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลร่องเคาะ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อม สุขาภิบาล และการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖

๔. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๒ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๔

๓) ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๘

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒

๕) ด้านคุณภาพในการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖

ประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลร่องเคาะ มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๔

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อขอข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถาม พอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลร่องเคาะ ควรมีการสำรวจปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ให้มีความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ในเรื่องของการซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้าน/ชุมชน หรือแม้กระทั่งการพัฒนาและปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟฟ้าส่องสว่าง) ให้เพียงพอตรงกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น, ควรจัดสรรงบประมาณหรือหาวิธีช่วยเหลือประชาชนในเรื่องการฝึกอบรมอาชีพที่หลากหลายมากขึ้นโดยทำการสำรวจความต้องการฝึกอบรมอาชีพของประชาชนส่วนใหญ่ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เสริมเพิ่มมากขึ้น ทางองค์การบริหารส่วนตำบลร่องเคาะควรหาตลาดรองรับอาชีพเสริมของกลุ่มอาชีพต่างๆให้ดียิ่งขึ้นมีการจัดโครงการส่งเสริมอาชีพที่สามารถทำให้ประชาชนนำไปหารายได้เลี้ยงชีพได้ และควรให้การส่งเสริมกลุ่มอาชีพทางการเกษตรให้เกิดรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยส่งเสริมให้เกิดความร่วมมืออย่างเข้มแข็ง มีตลาดรองรับที่ชัดเจนเพื่อสร้างความมั่นคงทางอาชีพให้แก่เกษตรกรในพื้นที่, ควรให้ความสำคัญต่อระบบการบริหารจัดการขยะ ไม่ว่าจะเป็นการจัดตั้งจุดทิ้งขยะที่เหมาะสม การมีรถเก็บขยะที่อยู่ในสภาพการณ์ที่มีมาตรฐานใช้งานได้ดี การมีพื้นที่ในการกำจัดขยะที่เหมาะสม การรณรงค์ให้ประชาชนเกิดความตระหนักหรือสร้างการมีส่วนร่วมเห็นความสำคัญต่อการคัดแยกขยะที่ต้นทางในแต่ละครัวเรือน การสร้างมูลค่าของขยะ หรือแม้กระทั่งการส่งเสริมให้มีการแปรรูปขยะ อาทิ การทำปุ๋ยจากขยะ, การเลี้ยงไส้เดือนดินเพื่อแก้ไขปัญหามลพิษ การผลิตถ่านอัดแท่งจากขยะ ฯลฯ, ควรให้การสนับสนุนและส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพอนามัยที่ดี ห่างไกลโรคภัยไข้เจ็บ โดยการจัดสรรงบประมาณด้านการส่งเสริมกีฬาและการออกกำลังกายให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ หากงบประมาณมีไม่เพียงพอต่อการจัดซื้อเครื่องออกกำลังกาย ทางองค์การบริหารส่วนตำบลร่องเคาะควรมีการคิดค้นวิธีการหรือกิจกรรมการออกกำลังกายที่ไม่ต้องใช้อุปกรณ์ หรืออาจจะพัฒนาเครื่องออกกำลังกายที่เกิดจากภูมิปัญญา

ท้องถิ่น รวมถึงการให้ความรู้แก่ประชาชนต่อการเฝ้าระวังในเรื่องสุขภาพอย่างต่อเนื่อง และร่วมสร้างเป้าหมายความห่วงใยโรคร้ายให้กับประชาชน

ในส่วนของผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรองเคาะ ควรลงพื้นที่ตามชุมชนต่าง ๆ ให้บ่อยครั้งขึ้น เพื่อพบปะพูดคุยกับประชาชน รับฟังและทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของประชาชน จัดให้มีวงเสวนาสำหรับการพูดคุยทั้งในรูปแบบการพูดคุยกลุ่มเล็กและกลุ่มใหญ่ นำข้อมูลประเด็นปัญหาต่างๆที่ได้มารวบรวม, วิเคราะห์, สังเคราะห์นำไปสู่การพัฒนา ต่อยอด ปรับปรุง นโยบายต่างๆของท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น, มีการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ ควรพูดจาด้วยถ้อยคำที่ชัดเจน ตอบคำถามอย่างตรงไปตรงมาด้วยกิริยาท่าทางที่มีความอ่อนน้อม ถ้อยทีที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการ และปรับปรุงการทำงานให้มีความฉับไว ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม เอาใจใส่ดูแลประชาชนด้วยการสื่อสารที่หลากหลาย เหมาะกับทุกเพศทุกวัย ทุกอาชีพ และองค์การบริหารส่วนตำบลรองเคาะควรมีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการสาธารณะอันเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ดียิ่งๆขึ้น โดยมีระบบการบริหารจัดการงบประมาณที่ดี เกิดความคุ้มค่า การให้บริการประชาชนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการบริหารงานต่อไป

นอกเหนือจากที่กล่าวมาข้างต้นแล้วองค์การบริหารส่วนตำบลรองเคาะควรมีการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนทุกช่วงวัยในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นการให้ความดูแลและส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ หรือสร้างอาชีพเสริม เพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนในยามที่เศรษฐกิจตกต่ำ การสนับสนุน ส่งเสริมและหาตลาดรองรับสินค้าทางการเกษตรให้กับเกษตรกร ให้การสนับสนุนทางการศึกษาและการเรียนรู้ที่หลากหลายให้กับเด็กและเยาวชน ที่สำคัญองค์การบริหารส่วนตำบลรองเคาะควรเข้ามาสอดส่องความเป็นอยู่ของประชาชน แก่ไข ซ่อมแซมจัดหาและพัฒนาถนน ไฟฟ้า ส่องสว่าง ที่มีความเสียหายให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เป็นต้น

แม้ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลรองเคาะจะอยู่ในระดับมากที่สุดตาม ทางองค์การบริหารส่วนตำบลรองเคาะควรต้องมีการพัฒนาต่อไปอีก ซึ่งสิ่งที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลรองเคาะควรให้ความสำคัญ คือ การติดตามปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้าน เพื่อทำการแก้ไขและปรับปรุงเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์ การลงพื้นที่พบปะกับชาวบ้าน และการพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง การส่งเสริมหรือการอบรมให้ผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้นทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อาทิเช่น สื่อออนไลน์ที่สามารถร้องทุกข์ผ่านผู้บริหารได้โดยตรง (สายตรงนายกนายกองค์การบริหารส่วนตำบล) หรือจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ การจัดเสวนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในโอกาสต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลรองเคาะจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อประชาชนในท้องถิ่นและภาพลักษณ์ขององค์การเอง

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลรองเคาะควรรนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลรองเคาะสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชน

ในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน และมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีต่อไป