



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม
เรื่อง ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ โดยประเมินจากผู้มารับบริการด้านต่างๆ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๔ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ได้ดำเนินการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดดังนี้

ภาพรวมผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม อยู่ในระดับ ค่อนข้างพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๘ แยกเป็น ดังนี้

- | | |
|--|-----------------------------------|
| - ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ | มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๐ |
| - ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ | มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๕ |
| - ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๕ |
| - ด้านคุณภาพการให้บริการ | มีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๕ |

จากผลการประเมินองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม จะนำข้อมูลไปพัฒนาระบบการให้บริการของแต่ละส่วนราชการภายในหน่วยงานต่อไป สำหรับรายละเอียดรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ จะปิดประกาศ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม และประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หลักของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม www.nonglom.go.th

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสุริยา ตาสวรรณ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

บทสรุป

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง อันเป็นข้อมูลที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง โดยภาพรวมแล้วประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๘ โดยมีรายละเอียดดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ				
	กระบวนการและขั้นตอน	พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการ	รวม
๑. งานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ	๘๓.๖๐	๘๘.๖๐	๗๗.๖๐	๘๒.๖๐	๘๓.๑๐
๒. การบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการของ อปท. ด้านลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน	๘๑.๘๐	๘๗.๖๐	๘๓.๘๐	๘๕.๔๐	๘๔.๖๕
๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขมูลฐาน โครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	๘๕.๔๐	๗๘.๔๐	๘๘.๘๐	๘๔.๐๐	๘๔.๑๕
๔. งานด้านจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	๘๕.๘๐	๘๓.๖๐	๘๔.๔๐	๘๕.๖๐	๘๔.๘๕

๑. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ

๑.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านกระบวนการและขั้นตอน ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การจัดให้มีกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ อย่างเหมาะสม

๑.๒ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาได้

๑.๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

๑.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์พอใจ คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การบริการมีคุณภาพ และตรงตามกำหนดเวลา

๒. ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของ อบท. ด้านลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๒.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านกระบวนการและขั้นตอน ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์พอใจมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องระยะเวลาในการลดขั้นตอนและระยะเวลามีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

๒.๒ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒.๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์พอใจ คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง สถานที่ให้บริการ มีความสะอาด เป็นระเบียบ

๒.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานครอบคลุมทุกภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล

๓. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านสาธารณสุขมูลฐาน โครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

๓.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านกระบวนการและขั้นตอน ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ โดยมีคะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีการบริการที่รัดกุม สะดวก รวดเร็ว

๓.๒ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๔๐ โดยประชาชน มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๓ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สะดวกต่อการติดต่อ

๓.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ (พอใจมาก) คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๐๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง เมื่อเกิดความไม่เข้าใจหรือประสบปัญหาจะได้รับการบริการอย่างทันท่วงที

๔. ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

๔.๑) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านกระบวนการและขั้นตอน ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๘๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

๔.๒) ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๔.๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๔๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง มีป้ายบอกข้อความ บอกจุดบริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย สะดวกต่อการติดต่อ

๔.๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างพอใจ คะแนนความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๐ โดยประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลการจัดเก็บของภาษีแต่ละประเภทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้เป็นอย่างดี

จากผลของการประเมินผลในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม อำเภอหางฉัตร จังหวัดลำปาง ได้ดังต่อไปนี้

๑. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการว่ามีความพึงพอใจ กับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๘ โดยประชาชน มีความพึงพอใจต่อ

- งานบริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๑๐

- งานด้านการบริหารจัดการ และการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของ อปท.ด้านลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๕

- งานด้านสาธารณสุขมูลฐาน โครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๑๕

- งานด้านให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๘๕ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และภารกิจของหน่วยงานซึ่งระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ที่ได้รับการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม อยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความพึงพอใจของประชาชนได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะด้านงานให้บริการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

๒. จากผลการศึกษา พบว่าประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ ทั้งในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม และมีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อแยกสอบถามการให้บริการตามภารกิจต่างๆ แต่อย่างไรก็ตาม ผลจากการศึกษาความพึงพอใจ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในบางด้าน ยังมีระดับความพอใจที่ต่ำกว่าความพึงพอใจในด้านอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ควรจะได้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการประชาชนเพื่อสนองตอบความต้องการ ของประชาชน ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จัก รวมถึงการสร้างภาพพจน์ที่ดี ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้จะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่มได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปมีข้อเสนอแนะสำหรับการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ดังนี้

๑. ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม อำเภอหางฉัตร จังหวัดลำปางในด้านกระบวนการ และขั้นตอน ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการซึ่งแม้ผลการประเมินในภาพรวมจะอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่มก็ควรจะต้องมีการพัฒนาการให้บริการเพื่อให้คุณภาพการให้บริการมีประสิทธิภาพและเพื่อเป็นการรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีไว้ต่อไปในขณะเดียวกันก็ควรมุ่งปรับปรุงในประเด็นที่ผลการประเมินระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำเพื่อเป็นแนวทางให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่มจึงมีข้อสังเกต และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

๑.๑ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ควรจัดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจ ของประชาชน ผู้รับบริการ โดยองค์กรกลางหรือหน่วยงานกลาง ทั้งนี้เพื่อความเป็นกลางและความชอบธรรมในสายตาของสังคม

๑.๒ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานและทุกหน่วยงานเป็นประจำ ทุกปี เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกับกัน ทั้งนี้จะช่วยให้ ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่และลูกจ้างทราบถึงปัญหา อุปสรรค ของหน่วยงานตนเอง และหาแนวทางพัฒนา ปรับปรุงการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนนั้น มีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงการทำงานเป็นประจำ ดังเช่น แนวคิดทางการบริหารแบบ PDCA

๑.๓. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ควรจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจในรายกิจกรรม/โครงการ เพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมโครงการ นอกเหนือจาก การประเมินในระดับหน่วยงานดังที่ ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

๑.๔. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ควรมีการสำรวจความต้องการภายในองค์กร (requirement) ว่ามีฝ่ายงานใด ที่มีความต้องการที่จะประเมินส่วนใดเป็นสำคัญ หรือหาจุดเน้นที่ต้องการทราบถึงผลความพึงพอใจ เพื่อให้การประเมินความพึงพอใจสามารถประเมินได้ตรงตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น

๑.๕. องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ควรที่จะมีการประสานงานในการให้ข้อมูลพื้นฐานให้กับผู้วิจัย เพื่อการออกแบบเครื่องมือ เช่น แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์มีความตรงตามความต้องการขององค์กร และตรงตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนด

๒. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

๒.๑ ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือ ระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการประชาชนผู้รับบริการใน เขตพื้นที่ เพื่อศึกษาถึงจุดเด่นจุดด้อยและข้อควรปรับปรุงแก้ไขได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชนผู้รับบริการ

๒.๒ ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่มเพื่อนำไปสู่การ กำหนดแนวทางในการพัฒนาการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการให้มากที่สุด

๒.๓ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่มควรให้มีการศึกษาวิจัยในภารกิจด้านอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงระดับ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตรับผิดชอบ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาวิจัย เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการที่ดีขององค์กร ต่อไป

๓. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากการออกแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อขอเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการผลการสอบถามพอสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่ม ได้ดำเนินการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิด ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นตามลำดับอยู่แล้ว แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหล่มนั้น มีการประเมินผล ความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการประเมินดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมการ ปฏิบัติงานทั้งหมด จึงขอเสนอข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ดังนี้

๓.๑ ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร

- ๑) เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการให้บริการแก่ประชาชนเป็นหลัก ดังนั้นจึงควรสร้างค่านิยมขององค์กรโดยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ควรที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดกฎเกณฑ์ และแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการขององค์กรเพื่อให้เจ้าหน้าที่รับรู้เข้าใจ และปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างถูกต้องและให้เกิดความพึงพอใจกับประชาชนที่มารับบริการ
- ๒) ควรมีการปรับปรุงเทคโนโลยีขององค์กรที่ทันสมัยเพื่อให้การทำงานมีความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
- ๓) ควรจัดให้มีการประชุมระหว่างผู้บริหารและพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างต่อเนื่องเพื่อรับทราบข้อมูล ปัญหาในการปฏิบัติงานเพื่อจะได้ช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างทันที่

๓.๒ ด้านบุคลากรขององค์กร

- ๑) ควรมีการบริหารจัดการด้านกำลังคนให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่มีอยู่เพื่อไม่ให้คนล้นงานหรืองานล้นคน
- ๒) ควรฝึกอบรมให้ความรู้ใหม่ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้กับองค์กร

๓.๓ ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร

- ๑) การกำหนดนโยบายควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบแก้ไข ตลอดจนเป็นนโยบายที่ปฏิบัติได้จริง
- ๒) ควรมีการทบทวน นโยบายอย่างสม่ำเสมอและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน
- ๓) ควรมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อลดข้อบกพร่องขององค์กร
- ๔) ควรให้มีการตรวจสอบดำเนินงานโดยองค์กรภายนอกอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารจัดการองค์กร
- ๕) ผู้บริหารควรพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ตามความสามารถและผลการดำเนินงานมากกว่าการใช้ระบบพวกพ้องหรือเส้นสาย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจริงได้มีขวัญกำลังใจในการทำงานให้องค์กรต่อไป

ลงชื่อ..........ผู้รายงาน

(นางสาวลัดดาวัลย์ ชันแก้ว)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ