

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถในการตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People center)

การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นแนวนโยบายเชิงรุก (Proactive) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการเสริมแรง (Reinforcements) ผ่านกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก กฎของผลกระทบ (Law of Effect) กล่าวว่า บุคคลที่ได้รับผลลัพธ์เชิงบวกหรือมีความพึงพอใจ บุคคลนั้นก็จะมีกระทำการพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง แก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.65 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ งานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (การสร้างนวัตกรรมใหม่ในการให้บริการ) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.77 รองลงมาได้แก่ งานด้านการวางแผนพัฒนา (การจัดวางแผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.85 และงานด้านสาธารณสุข (การควบคุมป้องกันโรคติดต่อ) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.41 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านกองช่าง (การขออนุญาตการก่อสร้าง/ที่อยู่อาศัย) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.58 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ	ช่องทาง การให้	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม

	ให้บริการ	บริการ	ให้บริการ	ความสะดวก		
1. งานด้านกองช่าง (การขออนุญาตการ ก่อสร้าง/ที่อยู่อาศัย)	89.64	90.15	89.93	91.60	91.60	90.58

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
2. งานด้านการวางแผน พัฒนา (การจัดวางแผน พัฒนาท้องถิ่น 4 ปี)	92.13	92.75	90.89	88.25	95.25	91.85
3. งานด้านสาธารณสุข (การควบคุมป้องกัน โรคติดต่อ)	91.48	90.85	90.50	90.56	93.65	91.41
4. งานด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล (การสร้างนวัตกรรมใหม่ ในการให้บริการ)	92.80	94.08	91.44	93.42	92.08	92.77
รวม	91.51	91.96	90.69	90.96	93.15	91.65

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านสาธารณสุข (การควบคุมป้องกันโรคติดต่อ) และงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (การสร้างนวัตกรรมใหม่ในการให้บริการ) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อาจปฏิบัติ ดังนี้

- 2.1.1 ปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ (Customers first)
- 2.1.2 ความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ
- 2.1.3 ความรู้ความสามารถในงานบริการ
- 2.1.4 ความสุภาพ อ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ
- 2.1.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือการมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind)
- 2.1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านกองช่าง (การขออนุญาตการก่อสร้าง/ที่อยู่อาศัย) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ ในกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อาจปฏิบัติ ดังนี้

- 2.2.1 พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน
- 2.2.2 พัฒนาความถูกต้องแม่นยำและชัดเจน
- 2.2.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการได้รับการบริการ
- 2.2.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ
- 2.2.5 การให้บริการตลอดเวลาและยืดหยุ่น

2.3 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านการวางแผนพัฒนา (การจัดวางแผนพัฒนาท้องถิ่น 4 ปี) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อาจปฏิบัติ ดังนี้

- 2.3.1 การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
- 2.3.2 การจัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ
- 2.3.3 การจัดให้มีป้ายบอกทาง/แผนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง
- 2.3.4 การจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับประชาชน
- 2.3.5 การจัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร การมีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย
- 2.3.6 การจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี จำนวนเพียงพอและสะอาด
- 2.3.7 การจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2.3.8 การปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการจัดทำโครงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่
ให้บริการแก่ชุมชนด้านต่างๆ

2.3.9 การจัดเก็บและสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลใน
การพัฒนาปรับปรุงงานต่อไป