

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 บุคคลนั้นก็จะกระทำให้พฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) คิดเป็นร้อยละ 90.94 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านกองคลัง (การให้บริการจัดเก็บรายได้) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.41 รองลงมาได้แก่ งานด้านสาธารณสุข (การบริหารจัดการขยะ) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.15 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.54 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านกองช่าง (ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.65 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1. งานด้านกองช่าง (ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ ประชาชนได้รับความ เดือดร้อน)	89.27	90.54	91.42	90.88	91.17	90.65
2. งานด้านกองคลัง (การให้บริการจัดเก็บ รายได้)	90.35	90.75	92.08	91.31	92.56	91.41
3. งานด้านสาธารณสุข (การบริหารจัดการขยะ)	91.00	90.19	92.50	90.88	91.19	91.15
4. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (การให้ความช่วยเหลือ ผู้ด้อยโอกาส/ยากไร้)	90.47	90.29	90.75	90.00	91.21	90.54
รวม	90.27	90.44	91.69	90.77	91.53	90.94

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอมือง จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านกองช่าง (ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน) และงานด้านกองคลัง (การให้บริการจัดเก็บรายได้) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

2.1.2 พัฒนาความถูกต้องแม่นยำและชัดเจน

2.1.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการได้รับการบริการ

2.1.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

2.1.5 การให้บริการตลอดเวลาและยืดหยุ่น

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านสาธารณสุข (การบริหารจัดการขยะ) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.2.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.3 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้ความช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส/ยากไร้) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลสายคำโห้ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.3.1 การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

2.3.2 การจัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

2.3.3 การจัดให้มีป้ายบอกทาง / แผ่นผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / 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 ให้บริการแก่ชุมชนด้านต่าง ๆ

2.3.9 การจัดเก็บและสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการในงานด้านต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงงานต่อไป