

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

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.07 โดยเมื่อพิจารณาในรายการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีรายได้ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.85 รองลงมาได้แก่ งานด้านการศึกษา การจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทศบาลทับคล้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.22 และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ภายในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 94.69 ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.53 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	92.24	88.08	94.67	95.36	97.30	93.53
2. งานด้านการศึกษา การจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทศบาลทับคล้อ	96.30	90.40	96.93	96.15	96.32	95.22
3. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ภายในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อ	95.72	92.90	95.77	95.36	93.68	94.69
4. งานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีรายได้ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ภาษีบำรุงท้องที่)	96.60	95.20	97.43	98.60	96.40	96.85
รวม	95.22	91.65	96.20	96.37	95.93	95.07

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา การจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนเทศบาลทับคล้อ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ภายในเขตเทศบาลตำบลทับคล้อ และงานด้านรายได้หรือภาษี การจัดเก็บภาษีรายได้ (ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน ภาษี

บำรุงห้องที่) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทับคล้อ ในด้าน
ช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลทับคล้อ อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์สายด่วน
Website กล้องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)