

## 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)น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง แก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.04 โดยเมื่อพิจารณาในรายการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานบริการด้านงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.17 รองลงมา ได้แก่ งานบริการด้านงานสิ่งแวดล้อม (การบริหารการจัดการขยะ) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.81$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.36 และงานบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.09 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ช่องทางให้บริการ	เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการปฏิบัติงาน	รวม
1. งานบริการด้านงานสิ่งแวดล้อม (การบริหารการจัดการขยะ)	96.88	95.93	95.58	95.74	97.66	96.36
2. งานบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	94.03	92.42	93.48	94.68	90.32	93.09

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่อง ทางการ ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ /บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
3. งานบริการด้านงาน ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	89.31	89.47	88.40	87.90	88.29	88.68
4. งานบริการด้านงาน การจ่ายเบี้ยยังชีพ	98.50	98.00	97.67	98.33	98.33	98.17
5. งานบริการด้านงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	82.69	85.08	84.64	85.12	82.05	83.92
<b>รวม</b>	<b>92.28</b>	<b>92.18</b>	<b>92.05</b>	<b>92.36</b>	<b>91.33</b>	<b>92.04</b>

## 2.ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง(Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า งานบริการด้านงานสิ่งแวดล้อม (การบริหารจัดการขยะ) และ งานบริการด้านงานการจ่ายเบี้ยยังชีพ มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว ในด้านเจ้าหน้าที่ /บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ด้วยกระบวนการและขั้นตอน ดังนี้ 1) การสำรวจปัญหาและข้อมูลชุมชน 2) การวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหา 3) การกำหนดแผนงาน/โครงการรองรับ 4) การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 5) การกำหนดกรอบงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น 6) การเสนอและบรรจุในแผนพัฒนา 3 ปี หรือ 5 ปี ขององค์กรฯ 7) การปฏิบัติตามแผนและการประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณ 8) การทบทวนหรือยุติแผนงาน/โครงการ

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า งานบริการด้านงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ งาน

บริการด้านงานรับเรื่องราร้องทุกข์ ร้องเรียน มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อาจปฏิบัติ ดังนี้

- 2.2.1 ปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ (Customers first)
- 2.2.2 ความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ
- 2.2.3 ความรู้ความสามารถในงานบริการ
- 2.2.4 ความสุภาพ อ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ
- 2.2.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือการมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind)
- 2.2.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ

2.3 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี พบว่า งานบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะนาว 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 การปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการจัดทำโครงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ให้บริการแก่ชุมชนด้านต่างๆ
- 2.3.9 การจัดเก็บและสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงงานต่อไป