



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน
อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ประจำปี พ.ศ. 2561

องค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน
อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

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

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

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.41 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.74 รองลงมาได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$) คิดเป็นร้อยละ 92.77 และงานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.32 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านโยธา (การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.81 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ)	93.56	93.33	93.96	94.39	93.44	93.74
2. งานด้านรายได้หรือ ภาษี (การจัดเก็บภาษี บำรุงท้องที่)	90.94	90.57	91.83	91.64	91.61	91.32
3. งานด้านโยธา (การ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ)	90.86	93.36	91.05	90.57	93.21	91.81
4. งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ (การจัดเก็บ ขยะมูลฝอย)	95.16	93.95	95.33	89.68	89.72	92.77
รวม	92.63	92.80	93.04	91.57	92.00	92.41

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อำเภอดงพานหิน จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อำเภอดงพานหิน จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) และงานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน ในด้านช่องทางการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Website กล้องรับเรื่องร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อำเภอดงพานหิน จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านโยธา (การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ) และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

2.2.2 การจัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

2.2.3 การจัดให้มีป้ายบอกทาง/แผนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง

2.2.4 การจัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอรับบริการไว้บริการสำหรับประชาชน

2.2.5 การจัดมุมสำหรับการบริการถ่ายเอกสาร การมีมุมนั่งเล่นสำหรับเด็ก จัดหาพัดลม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ โทรศัพท์สาธารณะ ที่ทิ้งขยะ และน้ำดื่ม ไว้บริการขณะรอคอย

2.2.6 การจัดให้มีห้องน้ำที่มีสภาพดี จำนวนเพียงพอและสะอาด

2.2.7 การจัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอแก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

2.2.8 การปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยการจัดทำโครงการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ให้บริการแก่ชุมชนด้านต่างๆ

2.2.9 การจัดเก็บและสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงงานต่อไป