



## รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน  
อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ประจำปี พ.ศ. 2562

องค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน  
อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

## 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 บุคคลนั้นก็จะกระทำการพฤติกรรมเช่นนั้นซ้ำอีก ดังนั้น กระบวนการเสริมแรงโดยการให้รางวัลภายนอก (Extrinsic rewards) และการให้รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.59$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.90 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพฯ) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.03 รองลงมาได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษี) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.47 และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.58$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.49 ส่วนลำดับสุดท้ายได้แก่ งานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.53$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.61 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพฯ)	92.60	93.17	93.11	93.08	93.21	93.03
2. งานด้านรายได้หรือ ภาษี (การจัดเก็บภาษี)	92.03	91.96	92.81	92.96	92.57	92.47
3. งานด้านการศึกษา	90.00	92.00	88.89	89.50	92.67	90.61
4. งานด้านการรักษา ความสะอาดในที่ สาธารณะ (การจัดเก็บ ขยะมูลฝอย)	93.31	92.36	93.18	89.42	89.20	91.49
<b>รวม</b>	<b>91.98</b>	<b>92.37</b>	<b>92.00</b>	<b>91.24</b>	<b>91.91</b>	<b>91.90</b>

## 2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อำเภอดงพานหิน จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อำเภอดงพานหิน จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การจ่ายเบี้ยยังชีพฯ) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อำเภอดงพานหิน 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 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อำเภอดงพานหิน จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี (การจัดเก็บภาษี) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน ในด้านช่องทาง การให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อำเภอดงพานหิน จังหวัดพิจิตร อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์ สายด่วน Websitel่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.2.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.3 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อำเภอดงพานหิน จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านการศึกษา มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อำเภอดงพานหิน จังหวัดพิจิตร อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.3.1 ปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ (Customers first)

2.3.2 ความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ

2.3.3 ความรู้ความสามารถในงานบริการ

2.3.4 ความสุภาพ อ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ

2.3.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือการมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind)

2.3.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ

2.4 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อำเภอดงพานหิน จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (การจัดเก็บขยะมูลฝอย) มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน อำเภอดงพานหิน จังหวัดพิจิตร อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.4.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ และงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลทับหมัน 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