



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ประจำปี พ.ศ. 2562



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

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$) คิดเป็นร้อยละ 86.61 โดยเมื่อพิจารณาในรายการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.57 รองลงมาได้แก่ งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) คิดเป็นร้อยละ 85.40 และงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$) คิดเป็นร้อยละ 83.87 ส่วนลำดับสุดท้าย ได้แก่ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) คิดเป็นร้อยละ 83.61 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

กิจกรรมและภารกิจ	ร้อยละความพึงพอใจ					
	กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ช่องทาง การให้ บริการ	เจ้าหน้าที่/ บุคลากร ให้บริการ	สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ผลการ ปฏิบัติงาน	รวม
1. งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่ง ปลูกสร้าง	85.29	83.53	86.37	85.65	86.18	85.40
2. งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ	92.50	81.13	91.42	78.10	74.90	83.61
3. งานด้านรายได้หรือ ภาษี	83.62	83.63	84.18	83.63	84.28	83.87
4. งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	94.32	91.97	94.71	93.87	93.00	93.57
รวม	88.93	85.06	89.17	85.31	84.59	86.61

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ ในด้านช่องทางการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวกและหลากหลายช่องทาง อาทิ โทรศัพท์สายด่วน Websiteกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์

2.1.2 การติดตามผลการบริการ (After service) และการสำรวจข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)

2.2 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีผลการประเมินความ

พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.2.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ 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

2.3 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อำเภอทับคล้อ จังหวัดพิจิตร พบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลทับคล้อ อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.3.1 พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

2.3.2 พัฒนาความถูกต้องแม่นยำและชัดเจน

2.3.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการได้รับการบริการ

2.3.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

2.3.5 การให้บริการตลอดเวลาและยืดหยุ่น