**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**

 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่สำคัญขององค์กรภาครัฐตามกรอบการพัฒนาปฏิรูประบบราชการ (Administrative Reforms) และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยยังผลให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการภายใต้เขตพื้นที่ความรับผิดชอบ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบ ความคุ้มค่าของงบประมาณ ความสามารถใน
การตอบสนองและการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)เป็นกลไกหลักขององค์กรภาครัฐในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเลิศที่มีประชาชนเป็น
ศูนย์กลาง (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
การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.61) คิดเป็นร้อยละ 92.12 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่องานภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.68) คิดเป็นร้อยละ 93.72 รองลงมาได้แก่ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.62) คิดเป็นร้อยละ 92.49 และงานความพึงพอใจต่อการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า อยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.59) คิดเป็นร้อยละ 91.69 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| กิจกรรมและภารกิจ | ร้อยละความพึงพอใจ |
| กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | ช่องทางการให้บริการ | เจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ | สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ผลการปฏิบัติงาน | รวม |
| 1. งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ | 94.40 | 94.50 | 90.58 | 91.05 | 91.94 | 92.49 |
| 2. งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร | 91.80 | 91.88 | 92.79 | 90.60 | 90.06 | 91.43 |
| 3. งานค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอย | 91.40 | 92.81 | 91.17 | 91.05 | 92.00 | 91.69 |
| 4. งานภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | 93.35 | 93.75 | 93.50 | 94.69 | 93.31 | 93.72 |
| 5. งานความพึงพอใจต่อการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า | 90.05 | 92.00 | 91.88 | 91.70 | 90.81 | 91.29 |
| **รวม** | **92.20** | **92.99** | **91.98** | **91.82** | **91.63** | **92.12** |

 2. ข้อเสนอแนะ

 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

 2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า งานการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร และงานภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ในด้านผลการปฏิบัติงาน เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ อาจปฏิบัติ ดังนี้

 2.1.1 การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐและงบประมาณเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ในกิจกรรมการงานต่างๆ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

 2.1.2 การจัดกิจกรรมโครงการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชนและบริบทของเศรษฐกิจ สังคมชุมชน ภายใต้กรอบของการจัดสรรงบประมาณตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ 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 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินความ
พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ 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 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า งานค่าธรรมเนียมเก็บและขนขยะมูลฝอย มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ อาจปฏิบัติ ดังนี้

 2.3.1 การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

 2.3.2 การจัดวางภูมิทัศน์ให้มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียว ตลอดจนการจัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

 2.3.3 การจัดให้มีป้ายบอกทาง /แผนผังแสดงจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / 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

 2.4 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า งานความพึงพอใจต่อการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหลวง อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ อาจปฏิบัติ ดังนี้

 2.4.1 พัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชน

 2.4.2 พัฒนาความถูกต้องแม่นยำและชัดเจน

 2.4.3 ความสามารถเข้าถึงได้ง่ายในการได้รับการบริการ

 2.4.4 ความชัดเจนของข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ

 2.4.5 การให้บริการตลอดเวลาและยืดหยุ่น