**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) น่าจะเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์อันหนึ่งที่ทำให้องค์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องแก่หน่วยงานภาครัฐ ต่อไป

1. ผลการประเมินและข้อเสนอที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้   
การให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับ  
มากที่สุด ( = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.76 โดยเมื่อพิจารณาในรายโครงการพบว่า ส่วนใหญ่มีความ  
พึงพอใจต่อด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.76) คิดเป็นร้อยละ 95.30 รองลงมาได้แก่ ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.75) คิดเป็น  
ร้อยละ 95.05 และด้านรายได้และภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด ( = 4.73) คิดเป็นร้อยละ 94.73 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| กิจกรรมและภารกิจ | ร้อยละความพึงพอใจ | | | | | |
| กระบวนการและลดขั้นตอน | ช่องทางในการให้บริการ | เจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ | สิ่งอำนวยความสะดวก | คุณภาพในการให้บริการ | รวม |
| 1. ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม | 94.45 | 95.88 | 94.13 | 94.63 | 96.15 | 95.05 |
| 2. ด้านโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง | 94.85 | 95.44 | 93.79 | 94.13 | 94.63 | 94.57 |
| 3. ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | 95.65 | 96.50 | 94.08 | 94.90 | 95.35 | 95.30 |
| 4. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 94.00 | 95.25 | 92.88 | 94.10 | 94.50 | 94.15 |
| 5. ด้านรายได้และภาษี | 94.88 | 95.75 | 93.92 | 94.13 | 95.00 | 94.73 |
| **รวม** | **94.77** | **95.76** | **93.76** | **94.38** | **95.13** | **94.76** |

2. ข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ ทำให้เห็นศักยภาพและความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)   
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

2.1 จากผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตะโก   
อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ด้านงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ด้านโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย   
และด้านรายได้และภาษี มีผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าตะโก ในด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น จึงเสนอแนะให้เทศบาลตำบลท่าตะโก อำเภอท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์ อาจปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1 ปรับทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ (Customers first)

2.1.2 ความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ

2.1.3 ความรู้ความสามารถในงานบริการ

2.1.4 ความสุภาพ อ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ

2.1.5 ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือการมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind)

2.1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการ