

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตากตก

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจากการรับบริการทั้งหมดจำนวน ๓๘๐ คน มีรายละเอียดดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ ๑ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำนวนแยกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่บ้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมู่ที่ ๑ บ้านหนองชะลอบ	๒๙	๗.๖๓
หมู่ที่ ๒ บ้านหินโค้ง	๑๘	๔.๗๔
หมู่ที่ ๓ บ้านหนองจั่ว	๖๙	๑๘.๑๖
หมู่ที่ ๔ บ้านแพะ	๑๗	๔.๔๗
หมู่ที่ ๕ บ้านหนองน้ำ	๓๗	๙.๔๗
หมู่ที่ ๖ บ้านน้ำปู	๑๕	๓.๙๕
หมู่ที่ ๗ บ้านตากตก	๒๓	๖.๐๕
หมู่ที่ ๘ บ้านตากตก	๕๑	๑๓.๔๒
หมู่ที่ ๙ บ้านท่านา	๒๙	๗.๖๓
หมู่ที่ ๑๐ บ้านทุ่งยั้ง	๓๐	๗.๘๙
หมู่ที่ ๑๑ บ้านใหม่หนองน้ำพัฒนา	๖๒	๑๖.๓๒
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ ๓ คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๑๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในหมู่ที่ ๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๓๒ และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอาศัยอยู่ในหมู่ที่ ๖ คือ คิดเป็นร้อยละ ๓.๙๕ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด โดยรวมแล้วจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามตามหมู่บ้านมีจำนวนคละๆ กัน

ตารางที่ ๒ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำนวนตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	๒๘	๗.๓๗
หญิง	๓๕๒	๙๒.๖๓
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๒ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(ร้อยละ ๙๒.๖๓ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และเพศชาย(ร้อยละ ๗.๓๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ ๓ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำนวนอาชีพ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกร	๗๙	๒๐.๗๙
รับจ้างทั่วไป	๒๓๙	๖๒.๘๙
ค้าขาย	๓๖	๙.๔๗
ธุรกิจส่วนตัว	๒๐	๕.๒๖
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๖	๑.๕๘
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ ๖๒.๘๙ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร (ร้อยละ ๒๐.๗๙ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ ๔ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : ระดับการศึกษา

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	๒๔๕	๖๔.๔๗
มัธยมศึกษาตอนต้น	๑๘	๔.๗๔
มัธยมศึกษาตอนปลาย	๖๕	๑๗.๑๑
อนุปริญญา หรือ ปวส.	๑๐	๒.๖๓
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	๔๒	๑๑.๐๕
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๔ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ ๖๔.๔๗ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ ๑๗.๑๑ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ ๕ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาทต่อเดือน	๒๕	๖.๕๘
๕,๐๐๐ - ๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน	๖๙	๑๘.๑๖
๑๐,๐๐๐ - ๑๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน	๒๔๒	๖๓.๖๘
๒๐,๐๐๐ - ๒๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน	๓๘	๑๐.๐๐
๓๐,๐๐๐ บาทต่อเดือนขึ้นไป	๖	๑.๕๘
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๕ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ๑๐,๐๐๐ - ๑๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน (ร้อยละ ๖๓.๖๘ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมา มีรายได้ ๕,๐๐๐ - ๙,๙๙๙ บาทต่อเดือน (ร้อยละ ๑๘.๑๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลขอรับบริการ

ตารางที่ ๖ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับบริการต่อปี

จำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า ๓ ครั้ง	๓๕๔	๙๓.๑๖
๔ - ๖ ครั้ง	๑๕	๓.๑๖
มากกว่า ๖ ครั้ง	๑๖	๓.๖๘
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๖ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการต่อปี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการน้อยกว่า ๓ ครั้ง (ร้อยละ ๙๓.๑๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมามากกว่า ๖ ครั้ง (ร้อยละ ๓.๖๘ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ ๗ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ช่วงเวลาที่ใช้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.	๙๘	๒๕.๗๙
๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.	๒๑๒	๕๕.๗๙
นอกเวลาราชการ หรือช่วงเวลาที่ยังมีหน่วยงานให้บริการในพื้นที่	๗๐	๑๘.๔๒
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๗ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการช่วง ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. (ร้อยละ ๕๕.๗๙ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. (ร้อยละ ๒๕.๗๙ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตารางที่ ๘ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม : จำแนกตามช่วงเวลาในการเข้ารับบริการ

ลักษณะส่วนงานที่ใช้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑. งานสวัสดิการสังคม	๗๓	๒๐.๓๙
๒. งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	๔๙	๑๓.๖๙
๓. งานภาษี	๒๓๘	๖๒.๔๘
๔. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๔๙	๑๓.๖๙
๕. งานด้านสาธารณสุข	๒๐๕	๕๓.๖๖
รวม	๓๘๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๘ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามถึงลักษณะส่วนงานที่ใช้รับบริการต่อปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า ๑ ด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการสูงสุด ๓ อันดับ คือ ด้านงานภาษี จำนวน ๒๓๘ คน (ร้อยละ ๖๒.๔๘ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) รองลงมาใช้บริการด้านสาธารณสุข จำนวน ๒๐๕ คน (ร้อยละ ๕๓.๖๖ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด) และรับบริการด้านงานสวัสดิการสังคม จำนวน ๗๓ คน (ร้อยละ ๒๐.๓๙ ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด)

ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้วยคะแนนเฉลี่ย ๑๑๙.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๓ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙ มีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

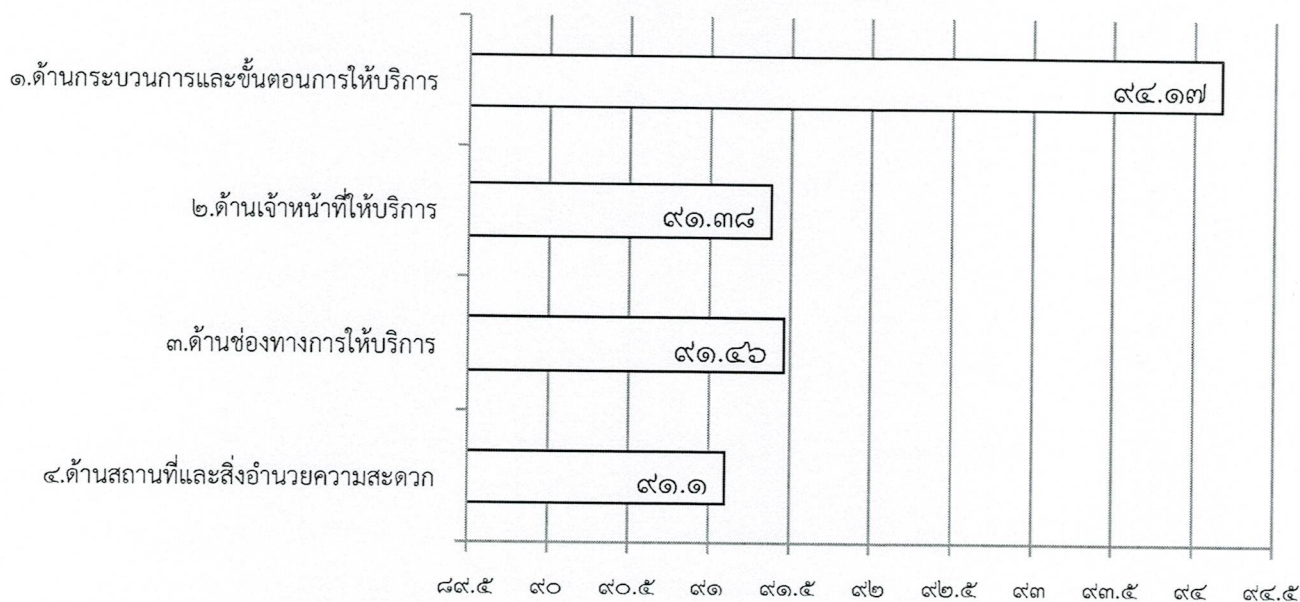
๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๒๓.๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๗ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย ๔.๘๔)

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๓๖.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๘ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความตรงต่อเวลา และความพร้อมในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย ๔.๗๖)

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๑๘.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๖ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย ๔.๕๙)

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับ ๙ คะแนนเฉลี่ย ๔๑.๐๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๑๐ ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งรอขณะรอรับบริการ WIFI ขณะรอรับบริการ ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย ๔.๖๕)

คะแนนการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ (ร้อยละ)



ตอนที่ ๔ ระดับความพึงพอใจ จำแนกตามงานบริการ ดังนี้

๑) งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๙.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๕ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

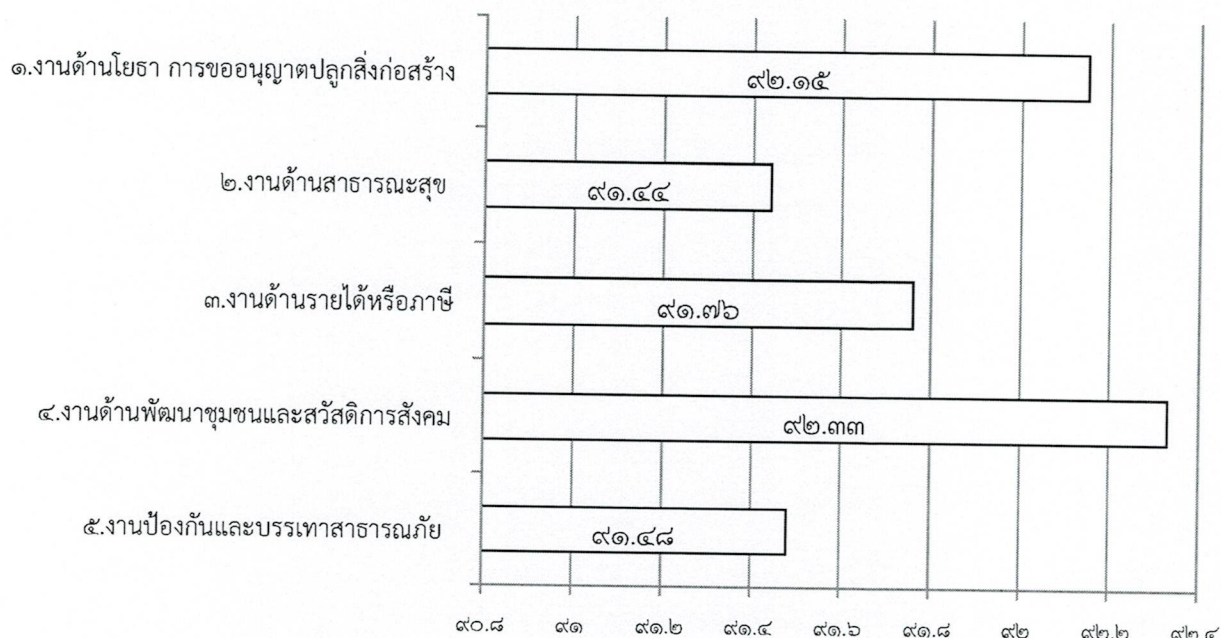
๒) งานด้านสาธารณสุข ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๘.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๔ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

๓) งานภาษี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๙.๒๙ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๖ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๐.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๓๓ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

๕) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๘.๙๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๘ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

**คะแนนการประเมินระดับความพึงพอใจ
ในการให้บริการตามภารกิจ ๕ ด้าน (ร้อยละ)**



ตอนที่ ๕ สรุปรายละเอียดของการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจ ๔ ด้าน ๕ ส่วนงาน

จากการประเมินพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตากตก มีคะแนนรวมเฉลี่ย ๑๑๘.๓๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๓ คุณภาพของการให้บริการระดับสูงมาก โดยมีรายละเอียดในด้านต่างๆ ดังนี้

(๑) งานด้านโยธา/การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๓.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๙๒

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๖.๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๒

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๘.๒๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๓

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๔๓.๐๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๑

สรุปประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากตก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๙.๘๐ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๕ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

(๒) งานด้านสาธารณสุข

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๓.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๔๘

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๓๖.๔๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๓

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๑๘.๔๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๔๐

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๔๐.๖๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๖

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากตก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๘.๘๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๔๔ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

(๓) งานด้านรายได้หรือภาษี

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๓.๓๑ คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๒๒

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๓๖.๓๗ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๒

๓) ช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๑๘.๕๕ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๗๖

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๔๑.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๒๕

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากตกมีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๑๙.๒๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๖ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

(๔) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่า ๒๔.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๔

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๓๖.๖๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๐

๒) ช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๑๘.๐๔ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๒๒

๓) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๔๑.๒๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๗๓

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลตากตก มีค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๒๐.๐๓ คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๓๓ คุณภาพของการให้บริการระดับ ๙

(๕) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๑) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๒๓.๐๒ คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๐๘

๒) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๓๖.๗๓ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๘๔

๓) ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ๑๘.๑๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๙๒

๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ด้วยค่าคะแนน เฉลี่ย ๔๐.๙๘ คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๐๙

สรุปประชาชนผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่องานงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลตากตก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตากตก จะอยู่ใน ระดับคุณภาพ ๔ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ๔ มิติของการให้บริการนี้ เป็นการประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เท่านั้น ในส่วนของการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจใช้การประเมินผล แผนเพื่อการพัฒนาเป็นองค์ประกอบเพิ่มเติม เพื่อให้เห็นภาพของการประเมินทั้งสองส่วนรวมทั้งการให้ ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานในปีต่อๆ ไป เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อประชาชนใน ท้องถิ่นและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองด้วยอย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีแนวทางในการพัฒนาในภาพรวม ดังต่อไปนี้

๑) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรตระหนักว่าการพัฒนาท้องถิ่นไม่ได้เป็นเพียงส่วนย่อยหรือ ส่วนย่อยของการพัฒนาที่ระดับประเทศเท่านั้น ควรนำเสนอและแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างที่เป็นจุดเด่นและ เอกลักษณ์ที่ไม่เหมือนกัน

๒) ควรวางแผนการพัฒนาท้องถิ่นด้านเศรษฐกิจให้แต่ละท้องถิ่นพึ่งพาตนเองให้มากที่สุด มีความ พึ่งพียงในการงาน อาชีพ หรือธุรกิจขนาดเล็ก โดยการใช้วัตถุดิบ แรงงาน ทรัพยากรท้องถิ่นให้มากขึ้น เน้นที่ ความแตกต่างความเป็นตัวตนของตัวเอง

๓) ควรกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และการวางแผนการทำงานมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปกครองด้วยเองได้มากขึ้น ลดความเป็นผู้แทนลดความมององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีเอกลักษณ์ และมีจุดแข็งในฐานะที่เป็นพลเมืองของชุมชนนั้นๆ และความเป็นรัฐ ให้เป็นการปกครอง โดยประชาชน และโดยประชาชนให้มากขึ้น

๔) ควรมีการกำหนดมาตรฐานของการให้บริการที่นำมาเป็นตัวชี้วัดในการประเมินความพึงพอใจ เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลสามารถแสดงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นนั้นๆได้

๕) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมี ประสิทธิภาพเนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากรประชาชน ความต้องการ และปัญหาอย่างแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารจึงจะเป็นไปอย่าง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๖) การส่งเสริมสนับสนุนทางวิชาการเป็นการดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนทางวิชาการ โดยการหา ความรู้วิธีการพัฒนา และดำเนินการใหม่ๆ และถ่ายทอดให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถ่ายทอดองค์ความรู้ (know-how) การวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๗) ควรให้ความสำคัญกับงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้เนื่องจากการจากสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่กลุ่มเป้าหมายต่างๆ จะทำให้เกิดการเคลื่อนไหวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการให้ความรู้แก่ประชาชนในท้องถิ่นก็เพื่อให้ ภาคประชาสังคมมีความเข้มแข็ง ซึ่งจะทำให้เกิดการคานอำนาจกันระหว่างท้องถิ่นกับผู้รับผลประโยชน์ใน ท้องถิ่น

๘) ควรกำหนดให้มีการกำกับ ตรวจสอบการใช้อำนาจของท้องถิ่นในการกำกับ ดูแล ตรวจสอบ เป็นการตรวจสอบในเชิงมาตรฐาน ซึ่งจะต้องมีมาตรฐานกลาง อันเป็นมาตรฐานพื้นฐานที่มีความจำเป็น

เพื่อให้ท้องถิ่นปฏิบัติให้ได้อย่างน้อยให้ถึงมาตรฐานขั้นต่ำ แต่ทั้งนี้ท้องถิ่นสามารถปฏิบัติงาน ดำเนินการให้สูงกว่ามาตรฐานของรัฐได้

๑๐) ควรพัฒนาระบบสนับสนุน (back up) ให้กับท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการสร้างระบบประกันให้กับผู้รับบริการ หรือ ประชาชนว่าจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

๑๑) ควรส่งเสริมประสิทธิภาพท้องถิ่นเป็นบทบาทของราชการส่วนภูมิภาคในช่วงเปลี่ยนผ่าน ซึ่งจะต้องสร้างความเข้มข้นในการส่งเสริมขีดความสามารถของท้องถิ่นให้สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในส่วนของข้อเสนอแนะตามมติการประเมิน มีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

๑) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้วยโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด

๒) งานด้านสาธารณสุข จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด

๓) งานด้านรายได้หรือภาษี จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านรายได้หรือภาษีมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด

๔) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด

๕) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะ : ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๑) ควรจัดเจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเอาใจใส่งาน

๒) แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในสถานที่

๓) ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการ และให้มีความรู้ความสามารถในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสะดวกและรวดเร็ว

๔) จัดให้มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอกับงาน โดยใช้ข้อมูลสถิติการมาขอรับบริการในการจัดเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ: ด้วยช่องทางการให้บริการ

๑) ควรมุ่งมั่นในการให้บริการ และพัฒนารูปแบบของช่องทางการติดต่อให้มีความหลากหลายมีช่องทางการสื่อสารที่ไปยัง

กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน

๒) ควรพัฒนาเทคโนโลยีในการสื่อสารให้เกิดความรวดเร็ว ความสะดวกด้วย

๓) ควรศึกษาและทำความเข้าใจในกลุ่มเป้าหมายว่ามีความสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากน้อยเพียงใด เช่น การกรอกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกตควรเปรียบเทียบช่องทางสื่อสารที่มีอยู่กับการรับของกลุ่มเป้าหมาย และประเมินช่องทางสื่อเป็นระยะควรปรับปรุงช่องทางให้สอดคล้องและศึกษาช่องทางการสื่อสารใหม่เพื่อเป็นทางเลือกเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะ: ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๑) ควรมีการกระจายจุดบริการ ที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ที่ถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

๒) การจัดสถานที่ที่สะดวกในการรับบริการ เช่น จัดให้มีบริการนอกสถานที่ในย่านชุมชนตามความเหมาะสม