

บทความวิจัย

การประเมินผลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์นางคำตอก อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท

บรรเจิด สนวนทอง

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การประเมินผลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์นางคำตอก อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1). ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์นางคำตอก อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์นางคำตอก อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์นางคำตอก อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่น ในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลโพธิ์นางคำตอก มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

1.1 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์นางคำตอก ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์นางคำตอก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธารามมากที่สุด ใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” (\bar{X} = 6.16, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” (\bar{X} = 6.13, ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” (\bar{X} = 6.10, ร้อยละ = 76-80)

บทนำ

การศึกษาจึงเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยผลักดันให้เกิดการพัฒนาและก่อให้เกิดความก้าวหน้าต่อทุกประเทศในโลก เมื่อมนุษย์ได้รับการศึกษาที่เหมาะสม ก็จะนำไปสู่ความก้าวหน้าในด้านต่างๆ ตามมา และเป็นเหตุให้ประเทศต่างๆ ในโลกหันมาให้ความสนใจและพยายามที่จะส่งเสริมการศึกษามากขึ้น ประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่ตระหนักและให้ความสำคัญกับการศึกษาอย่างยิ่ง อันจะเห็นได้จากนโยบายในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ที่มีเป้าหมายส่งเสริมให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ โดยเปิดโอกาสให้คนไทยทุกคน คิดเป็น ทำเป็น มีเหตุผล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถเรียนรู้ได้ตลอดชีวิตรู้เท่าทันโลก และพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น และยังก่อให้เกิดการปฏิรูปในหลายๆมิติ โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่างๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่างๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่างๆอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจในงานใช้บริการของภาครัฐ

ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุข การตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ

พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

ราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

ภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้น ได้มีความพยายามที่จะปรับ เปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น ที่สำคัญคือ บทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานปรับระบบบริหารงานบุคคล ปรับเปลี่ยนกฎหมายและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชัยนาท ถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญองค์กรหนึ่งที่เชื่อกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมือง การพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการสร้างความสำเร็จในระดับชาติอย่างปฏิเสธไม่ได้ ทั้งนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาเป็นบทเรียนในการแก้ไข พัฒนาระบบการทำงาน โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า การประเมินมีปรัชญาสำคัญเพื่อพัฒนาสิ่งที่จะประเมิน การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาไม่ใช่เป็นการตรวจสอบที่เน้นการจับผิดตามแนวคิดเดิมๆดังคำกล่าวที่ว่า “Evaluation’s most important purpose is not to prove, but to improve.” (Stufflebeam, 2004 ใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2549:1) จากปรัชญาของการประเมินข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าหัวใจหลักสำคัญของการประเมินเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ “กระบวนการเรียนรู้” กล่าวคือกระบวนการประเมินเป็นเครื่องมือ (means) สำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์สังเคราะห์องค์ความรู้และถอดบทเรียนในเรื่องนั้นๆที่ได้มีการดำเนินการไป ซึ่งกระบวนการดังกล่าวถือว่ามี ความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงการพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

ส่วนการประเมินผลการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ มีความสำคัญหลายประการ กล่าวคือ ประการแรก การวัดความพึงพอใจถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการวัดประสิทธิภาพของการบริหารงาน ประการที่สอง ความพึงพอใจนั้นเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือปัญหาได้รับการคลี่คลาย และประการที่สาม ระดับความพึงพอใจเป็นรูปธรรมประการหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานกับผู้รับบริการ

ฉะนั้น การประเมินผลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์นางคำตก อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท จึงถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสร้างให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการทำงาน/การให้บริการแก่ประชาชนอย่างตรงตามความต้องการและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการประเมินผลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพธิ์นางคำตก อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนางดำตก

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาขอรับบริการในเทศบาลตำบลโพนางดำตก ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 65.00 อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.00 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 77.00 การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 78.00 ทั้งนี้ มีรับจ้างทั่วไป และอาชีพเกษตรกร/ประมง คิดเป็นร้อยละ 21.00 โดยมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 2001-2500 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.00 และอาศัยอยู่ในอำเภอสรรพยา คิดเป็นร้อยละ 100.00

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนางดำตก อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท

1. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลโพนางดำตก ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนางดำตก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลโพนางดำตก มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

2. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนางดำตก ในภาพรวม พบว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนางดำตก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนางดำตก มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนางดำตกอำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท

1. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่น ในการให้ บริการต่อประชาชนของ เทศบาลตำบลโพนางดำตก ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความ เชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนางดำตก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.02$) และหากเทียบกับค่า ร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อความเชื่อมั่นในการ ให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลโพนางดำตก มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน” ($\bar{X} = 6.07$, ร้อยละ = 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ($\bar{X} = 6.05$, ร้อยละ = 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ($\bar{X} = 6.01$, ร้อยละ = 76-80)

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อ ประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลโพนางดำตก อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยนาท พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความ พึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและในรายด้าน โดยเฉพาะ **“การ อำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน”** ทั้งนี้เป็นเพราะว่า การอำนวยความสะดวก สะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อในงานที่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับการตอบสนองตามความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นด้วยการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรม ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ เพราะการ ปกครองท้องถิ่นต้องช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของประธาน สุวรรณมงคล(2540) ที่ได้กล่าวถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่าองค์กร ปกครองท้องถิ่นจะต้องมีบทบาทในการบริหารจัดการเพื่อให้มีการบริการสาธารณะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นอยู่ในฐานะที่เป็นองค์กรที่มอบหมายภารกิจมาจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้อง มีหน้าที่ในการจัดให้มีการบริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันตาม สภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น อาทิเช่น ชุมชนเมืองจะต้องการการบริหาร สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อันได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน แต่ในขณะที่ชนบทมีความ ต้องการเกี่ยวกับการสร้างถนนหนทาง โครงสร้างพื้นฐานต่างๆ รวมไปถึงการส่งเสริมด้านอาชีพ การสร้าง รายได้ การจัดการศึกษา และสาธารณสุข เป็นต้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงบทบาท อำนาจ หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลและองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นไว้ในมาตรา 272 ที่กล่าวว่า

“ภายใต้การกำกับบังคับในมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลัก การแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่”

นอกจากนั้น “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน” ยังถือเป็นการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นวิธีการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เป็นการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลมีความรับผิดชอบต่อประชาชนและยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น โดยใช้การสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมวัดผลการปฏิบัติงานเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมชลประทาน (2546) ที่ได้ให้ความหมายของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ คือ วิธีการบริหารที่มุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลขององค์กรเป็นหลัก การปฏิบัติงานขององค์กรมีผลสัมฤทธิ์เพียงใดโดยพิจารณาได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริงกับเป้าหมายที่กำหนดถึงจะสามารถนำพาท้องถิ่นให้เกิดการพัฒนาอย่างแท้จริง

2. ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนางดำตก ในภาพรวม พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนางดำตก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 6.08$) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลโพนางดำตก มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ($\bar{X} = 6.16$, ร้อยละ = 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.13$, ร้อยละ = 76-80), และ “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ($\bar{X} = 6.10$, ร้อยละ = 76-80)

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่เจดีย์ จังหวัดเชียงราย พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและในรายด้าน โดยเฉพาะ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า หัวใจของการให้บริการของการบริหารจัดการองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน คือ ผู้ให้บริการ ที่จะต้องให้บริการด้วยหัวใจและจิตอาสา รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจและเกิดความรู้สึกต้องการมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งเปรียบเทียบกับกลยุทธ์ทางการตลาด ก็คือ ลูกค้า คือ พระเจ้า ในการให้บริการกับผู้มาติดต่อขอรับบริการจะต้องใส่ใจ เข้าใจและเข้าถึงตัวบุคคลผู้มาขอรับบริการให้เต็มที่ เต็มเวลาและความสามารถ เพราะมนุษย์มีหัวใจ จึงต้องให้บริการด้วยความรู้สึกและเต็มใจอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัจฉกร (2546) ได้ให้รายละเอียดคุณลักษณะของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี ต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ต่อการให้บริการ คือ มีจิตใฝ่ในงานบริการ มีความรู้ในงานที่จะบริการ มีความรู้ในตัวสินค้าหรืองานที่ให้บริการ มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีความ

รับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็น ความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระราชา” เท่านั้นยังไม่พอยังมีผู้ยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเรายังต้องยอมรับตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด และต้องมีทัศนคติต่อภาระงานที่ให้บริการ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับผู้บริหารส่วนท้องถิ่น

1. ควรมีพัฒนาความเป็นเลิศในด้านการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการประชาชนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการผลักดันโครงการและกิจกรรมของท้องถิ่นให้เกิดเชิงประจักษ์
2. ควรตีอาวุธทางความคิดให้กับประชาชนในการฝึกทักษะอาชีพและการยก ระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น
3. ควรให้องค์กรปกครองท้องถิ่นในแต่ละอำเภอและตำบล สามารถดำเนินการจัดหาหน่วยงานที่มีความเป็นกลางในการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของหน่วยงานเอง โดยไม่ต้องผ่านองค์กรปกครองท้องถิ่นจังหวัดชัชวาท เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและประหยัด เวลา ตลอดจนประสิทธิผลในการดำเนินการขององค์กรปกครองท้องถิ่น
4. ควรสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีทั้งภาครัฐ ภาควิชาการภาค วิชาการ และภาคประชาชน เช่น การช่วยเหลืองบประมาณ การกำหนดนโยบายและแผนแม่บท และการใช้ ทรัพยากรบุคคลและวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น
5. ควรจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่อให้บริการประชาชนตามหมู่บ้านต่างๆ เช่น การจัดเก็บภาษี การทำบัตรประชาชน การทำใบขับขี่รถจักรยานยนต์และประชาสัมพันธ์แผนงานโครงการต่างๆ ของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

สำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น

1. ควรปลูกจิตสำนึกให้บุคลากรในท้องถิ่นทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี มีจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน มีความเสียสละ อุทิศตนในการทำงาน มุ่งประโยชน์ส่วนรวม และที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ การงาน
2. ควรส่งเสริมศักยภาพการทำงานและทักษะการปฏิบัติร่วมกับชุมชน ตลอดจนการเพิ่มพูนทักษะ การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศและการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ
3. ควรนำแนวทางของการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีมาเป็นกรอบในการพัฒนาตนเองปรับกระบวนการ ทัศนวัฒนธรรมและค่านิยมแบบใหม่ในการทำงานเช่นการเปลี่ยนแปลงการทำงานแบบแยกส่วนเป็นการทำงาน แบบเครือข่ายโดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงความคุ้มค่าของโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรท้องถิ่นให้เข้มแข็งและเกิดประโยชน์คุ้มค่าทั้งผลลัพธ์และผลผลิต
2. ควรมีการศึกษาการพัฒนาการวัดและประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการขององค์กรโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประเมินความพึงพอใจผ่าน Website ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของแต่ละตำบลและอำเภอในจังหวัดชัยนาท
3. ควรมีการศึกษาโครงการจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชัยนาทกับภาครัฐ ภาควิชาการ ภาคประชาชนและภาคเอกชนที่มีต่อการบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพ