

## บทที่ 6

### สรุป และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอศรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย และรวมถึงโครงการดีเด่น อีกทั้งโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัด ประจำปีงบประมาณ 2559 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อยู่ภายในพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์ตากจำนวน 367 คน โดยการศึกษาสามารถนำเสนอได้เป็นสองส่วนดังนี้

1. สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
2. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

#### 1. สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

##### 1.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของ อบต.บ้านหม้อ

จากการประเมินการดำเนินงานของ อบต.บ้านหม้อ ทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้ หรือภาษี พบว่า

(1) ในส่วนของการดำเนินงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของ อบต.บ้านหม้อ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.82 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 96.36 แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่ทาง อบต. ควรให้ความสนใจก็คือประเด็นของด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่จำเป็นต้องปรับปรุงให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น เช่น แก้วน้ำดื่ม หรือแม้แต่ห้องน้ำ ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยแล้วจะพบว่ามีความคะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วงกลางค่อนข้างไปทางช่วงปลายของค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ซึ่งหมายถึงว่าทาง อบต. สามารถปรับปรุงในประเด็นด้านดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนให้เพิ่มสูงขึ้นได้ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงานของ อบต. ให้มากขึ้นได้

(2) ในส่วนของการดำเนินงานด้านงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมของ อบต.บ้านหม้อ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 94.41 แต่ในขณะเดียวกันสิ่งที่ทาง อบต. ควรที่จะให้ความสนใจในการพัฒนา ก็คือส่วนของขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ที่ทาง อบต. ควรจะมีการพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น เช่น การลดขั้นตอน หรือความซับซ้อนในการ

ปฏิบัติงาน แก่ผู้เข้ามาติดต่อราชการในสำนักงาน อบต. ซึ่งก็น่าจะส่งผลให้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนนั้นเพิ่มสูงขึ้นได้ อีกทั้งยังส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติราชการของ อบต. ให้เพิ่มมากขึ้นได้

(3) ในส่วนของการดำเนินงานด้านการศึกษาของ อบต.บ้านหม้อ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.79 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 95.80 แต่สิ่งที่ทาง อบต. ควรที่จะให้ความสนใจในการพัฒนาก็คือส่วนของขั้นตอนในการให้บริการที่จำเป็นที่จะต้องมีการลดเวลาในการให้บริการให้เร็วมากขึ้น รวมถึงด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งแม้ว่าประเด็นทั้งสองนี้ทางประชาชนยังคงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่เมื่อพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับแล้วนั้นกลับพบว่า เป็นค่าคะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วงกลางก่อนไปทางปลายของค่าคะแนนเฉลี่ยของค่าคะแนนที่อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งนับได้ว่าทาง อบต. จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหาทางรักษาคุณภาพในการให้บริการจากองค์ประกอบทั้งสองด้าน อีกทั้งยังต้องหาแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป ซึ่งก็น่าจะส่งผลให้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนนั้นเพิ่มสูงขึ้นได้ อีกทั้งยังส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติราชการของ อบต. ให้เพิ่มมากขึ้นได้

(4) ในส่วนของการดำเนินงานด้านรายได้หรือภาษีของ อบต.บ้านหม้อ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.77 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 95.32 แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่ทาง อบต. ควรที่จะให้ความสนใจในการพัฒนาก็คือส่วนของขั้นตอนในการให้บริการที่จำเป็นที่จะต้องมีการลดเวลาในการให้บริการให้เร็วมากขึ้น และรวมถึงการพัฒนาในประเด็นด้านช่องทางในการให้บริการให้เพิ่มขึ้น และรวมถึงการมีจุดประชาสัมพันธ์ แก่ผู้เข้ามาติดต่อราชการ ซึ่งหากได้มีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในประเด็นดังกล่าวก็น่าจะส่งผลให้ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนนั้นเพิ่มสูงขึ้นได้ อีกทั้งยังส่งผลต่อศักยภาพในการปฏิบัติราชการของ อบต. ให้เพิ่มมากขึ้นได้

ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงภาพรวมในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ แล้วนั้นพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.77 ซึ่งสามารถคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.32 แต่อย่างไรก็ตามหากจะพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจจากประชาชนแล้วนั้นจะพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวนี้เป็นค่าคะแนนที่อยู่ในระดับกลาง และก่อนไปทางระดับท้ายของค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นทาง อบต. จึงควรที่จะมีการรักษาคุณภาพในการให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกด้วยช่องทางในการบริการแก่ประชาชนที่เพิ่มขึ้น เช่น จุดติดต่อ หรือประชาสัมพันธ์ แก่ประชาชนที่เข้า

มาติดต่อราชการ หากสามารถปรับปรุงศักยภาพในการให้บริการในประเด็นดังกล่าวข้างต้นได้ ก็ย่อมที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการเพิ่มมากขึ้น และรวมถึงยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของ อบต. ในการปฏิบัติราชการที่เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

## 1.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการของโครงการต่างๆ

ทั้งนี้สามารถที่จะจำแนกความพึงพอใจในการดำเนินโครงการดีเด่น และโครงการตามแผนยุทธศาสตร์จังหวัด ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

### (1) ความพึงพอใจในด้าน โครงการดีเด่น: โครงการส่งเสริมอาชีพ สวัสดิการผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการ ประจำปีงบประมาณ 2559

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมอาชีพ สวัสดิการผู้ด้อยโอกาส และผู้พิการ ของ อบต.บ้านหม้อ ประจำปีงบประมาณ 2559 ซึ่งประชาชนมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.80 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์อยู่ที่ร้อยละ 95.97 แต่อย่างไรก็ตามหากจะพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจดังกล่าวแล้วนั้นจะเห็นได้ว่าเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วงกลาง และค่อนข้างไปทางปลายของระดับค่าคะแนนในระดับมากที่สุด ดังนั้นทาง อบต. จึงควรที่จะต้องรักษาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นในส่วนของความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ และช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์อยู่ที่ร้อยละ 95.59 อีกทั้งในด้านประโยชน์ในการสร้างอาชีพแก่ผู้เข้าร่วมโครงการ ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 95.26 แต่เมื่อพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวแล้วนั้นจะพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวนี้ยังคงอยู่ในช่วงกลางค่อนข้างไปทางปลายของค่าคะแนนที่อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นในการดำเนินโครงการครั้งต่อไปจึงควรที่จะให้ความสำคัญต่อความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ และช่วงเวลาในการดำเนินการของโครงการให้มีความเหมาะสมมากขึ้น อีกทั้งต้องพิจารณาถึงความชัดเจนของประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการให้มากขึ้น ก็ย่อมที่จะสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนให้เพิ่มขึ้น อีกทั้งยังแสดงถึงผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินโครงการของ อบต. ให้มีประสิทธิภาพที่จะมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้นเช่นกัน

### (2) ความพึงพอใจในด้าน โครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด: โครงการเฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหายาเสพติดแถบชายแดน ประจำปีงบประมาณ 2559

ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการเฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหายาเสพติดแถบชายแดน ของ อบต.บ้านหม้อ ประจำปีงบประมาณ 2559 ซึ่งประชาชนมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์อยู่ที่ร้อยละ 95.59 แต่อย่างไรก็ตามหากจะพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจดังกล่าวแล้วนั้นจะเห็นได้ว่าเป็น

ค่าคะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในช่วงกลางของระดับค่าคะแนนในระดับมากที่สุด ดังนั้นทาง อบต. จึงควรที่จะต้องรักษาคุณภาพในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเด็นในส่วนของความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ และช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.74 และ 4.76 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์อยู่ที่ร้อยละ 94.77 และ 95.26 ตามลำดับ ซึ่งถือว่าต่ำกว่าในทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวแล้วนั้นจะพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวอยู่นั้นอยู่ในช่วงกลางของค่าคะแนนที่อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นในการดำเนินโครงการครั้งต่อไปจึงควรที่จะให้ความสำคัญต่อความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ และรวมถึงช่วงเวลาในการดำเนินการของโครงการให้มีความเหมาะสมมากขึ้นก็ย่อมที่จะสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของประชาชนให้เพิ่มขึ้น อีกทั้งยังแสดงถึงผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินโครงการของ อบต. ให้มีประสิทธิภาพที่จะมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้นดังเช่นโครงการดีเด่นข้างต้น

ดังนั้นเมื่อพิจารณาถึงภาพรวมในการดำเนินโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ แล้วนั้นพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.79 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.79 แต่อย่างไรก็ตามหากจะพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจจากประชาชนแล้วนั้นจะพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวนี้เป็นค่าคะแนนที่อยู่ในระดับกลางก่อนไปทางปลายของค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ดังนั้นทาง อบต. จึงควรที่จะให้ความสำคัญในส่วนของประโยชน์จากโครงการที่ต้องมีความชัดเจนความทั่วถึงในการประชาสัมพันธ์ และช่วงเวลาในการดำเนินโครงการที่จะต้องมีความเหมาะสม ซึ่งในการดำเนินโครงการต่างๆ ในครั้งต่อไปหาก อบต. จะให้ความสำคัญในประเด็นดังกล่าวก็ย่อมที่จะส่งผลให้ประชาชนนั้นจะมีความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการต่างๆ ของอบต. มากขึ้น อีกทั้งยังส่งผลให้โครงการต่างๆ ที่ได้มีการดำเนินการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่เพิ่มมากขึ้นได้เช่นเดียวกัน

## 2. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

สำหรับในส่วนของการข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจในด้านผลการประเมินการปฏิบัติราชการ และความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินโครงการที่ได้มีการดำเนินการขึ้นจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ โดยทั้งนี้ประชาชนที่เป็นผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของ อบต. เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนดังต่อไปนี้

2.1 อบต.บ้านหม้อ ควรพัฒนาการดำเนินงานในงานต่าง ๆ ทุก ๆ ด้าน อันได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ โภชิตาการ งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้ หรือภาษี เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศ ในการบริการประชาชน ตลอดจนรักษาคุณภาพและมาตรฐานในการดำเนินงานต่อไป โดยพบว่า อบต.บ้านหม้อ ควร

ปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก และรักษาคุณภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในทุกงานทั้งนี้ เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของ อบต. ในการปฏิบัติราชการ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น

2.2 สำหรับในส่วนของการดำเนินการในโครงการต่างๆ แล้วนั้นประชาชนมีข้อเสนอแนะว่าสิ่งสำคัญในการดำเนินโครงการก็คือความชัดเจนของประโยชน์ที่ได้มีการดำเนินโครงการ อีกทั้งการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึงในพื้นที่ อีกทั้งยังควรที่จะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนให้มากที่สุด อีกทั้งยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ