บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(Executive Summary)

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ วัตถุประสงค์เฉพาะ คือ ๑) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ ๔ ด้าน คือ ๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ๒) ด้านช่องทางการให้บริการ ๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของ ๔ งานบริการ คือ ๑) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ๒) ด้านรายได้หรือภาษี ๓) ด้านสาธารณสุข ๔) ด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๔ รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๗, ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๒ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๘๘

เมื่อพิจารณาในลักษณะงานบริการ ๔ งาน พบว่า งานบริการที่ ๔ ด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๒๑ รองลงมาคืองานบริการที่ ๑ ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๗, งานบริการที่ ๒งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๑ และงานบริการที่ ๓ งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๐ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศาจังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๕

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่มีภารกิจที่สำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วน ร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นี้ องค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ ได้มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ ๑) ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ๒) ด้านรายได้หรือภาษี ๓) ด้านสาธารณสุข ๔) ด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญต่อไป

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน
ตุลาคม ๒๕๖๕

บทที่ ๑

๑. หลักการและเหตุผล

การปกครองตนเองโดยรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Self Government) เป็นจุดมุ่งหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ท้องถิ่นและประเทศชาติโดยรวม จากความสำคัญดังกล่าวจึงทำให้มีการให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยหลักการสำคัญที่สนับสนุนเหตุผลและความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นก็คือ (๑) เพื่อประโยชน์ในการรักษาความมั่นคงและความปลอดภัย การพัฒนาและการมีส่วนร่วม (๒) เพื่อสร้างความหลากหลายทางสังคมวัฒนธรรม และความหลากหลายทางชีวภาพ (๓) เพื่อการสร้างสมดุลแห่งรัฐในการใช้อำนาจปกครองบริหารในยุคสมัยแห่งประชาธิปไตย และ (๔) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากร หลักการสำคัญของการกระจายอำนาจตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๓ มีสามประการ ได้แก่ หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการกำหนดนโยบาย การบริหารงานบุคคล และการบริหารการเงินการคลังของตนเองภายใต้กรอบของกฎหมายและภายใต้หลักความเป็นรัฐเดี่ยวในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข หลักการจัดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินภารกิจของรัฐในระดับประเทศและในระดับภูมิภาค และให้คำปรึกษา สนับสนุน และกำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น และหลักประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) และประสิทธิผล (สำเร็จตามเป้าหมาย) มีคุณภาพมาตรฐานบริหารงานอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบันเผชิญความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลาย ทั้งนี้ เนื่องมาจากสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศปรับเปลี่ยนตามกระแสโลกาภิวัฒน์และการเปิดเสรีในประเด็นต่างๆ ที่เป็นแรงผลักดันและส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่อาจกล่าวได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของภาครัฐ ทำหน้าที่ร่วมกับรัฐบาลในลักษณะที่เสริมแรงกัน ไม่ใช่การแข่งขัน หน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเศรษฐกิจสังคม การเมืองระดับมหภาค สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่ผลิตบริการสาธารณะท้องถิ่น (Local Public goods) กล่าวคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ คือ การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน รู้ข้อมูลและความต้องการ รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อปัญหาท้องถิ่นรวดเร็วกว่า เช่นเดียวกันระบบการผลิตบริการของท้องถิ่นจะมีลักษณะที่หลากหลาย (Diversity) ตามสภาพแต่ละท้องถิ่น นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำงานภายใต้บรรยากาศการแข่งขันและมีการเปรียบเทียบข้ามพื้นที่และหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอ

ปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองชั้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำบำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในการบริหารจัดการเทศบาลตำบลควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ จึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการใน ๔ มิติ คือ มิติที่ ๑ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ ๓ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติที่ ๔ ด้านการพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะในมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การประเมิน

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ

๓. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน ได้กำหนดขอบเขตของการประเมิน ดังนี้

๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการที่มีต่องานให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน โดยสำรวจความพึงพอใจจำนวน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน โดยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งเป็น ๔ กลุ่ม ได้แก่ การให้บริการที่มีต่องานให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน

๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

๓.๓.๑ ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ประเภทผู้รับบริการ

๓.๓.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

๔.๒ เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการวางแผนการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน

๕. กรอบแนวคิดในการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการประเมิน ตามความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

๕.๑ รูปแบบการดำเนินการประเมิน

ดำเนินการประเมินโดยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการ ในกิจกรรมและภารกิจ จำนวน ๔ งาน ได้แก่ งานให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านรายได้หรือภาษี ด้านสาธารณสุข และด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน

๕.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชน หน่วยงานรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน จำนวน ๔๐๐ คน จำแนกตามกิจกรรมและภารกิจ จำนวน ๔ งานดังนี้

๑) งานให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำนวน ๑๐๐ คน

๒) งานให้บริการด้านรายได้หรือภาษี จำนวน ๑๐๐ คน

๓) งานให้บริการด้านสาธารณสุข จำนวน ๑๐๐ คน

๔) งานให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ จำนวน ๑๐๐ คน

๖.เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นเครื่องมือในการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ๔ ฉบับ ได้แก่

๑) งานให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

๒) งานให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

๓) งานให้บริการด้านสาธารณสุข

๔) งานให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

ซึ่งแต่ละฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

๑.ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ และ อาชีพ

๒.ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการ ส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระดับความพึงพอใจการให้บริการในแต่ละกิจกรรม ประกอบด้วย ๔ ด้าน ได้แก่ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

๑) ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คะแนน เท่ากับ ๕

๒) ระดับความพึงพอใจมาก คะแนน เท่ากับ ๔

๓) ระดับความพึงพอใจปานกลาง คะแนน เท่ากับ ๓

๔) ระดับความพึงพอใจน้อย คะแนน เท่ากับ ๒

๕) ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คะแนน เท่ากับ ๑

๓.จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายเปิด

๗. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวมรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลคำโพนจัดเก็บจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภทงานที่ให้บริการตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

๘. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการประเมินใน ๕ เรื่อง โดยนำเสนอผลการประเมิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ส่วนที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

ส่วนที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการในภาพรวม

ตารางที่ ๒.๑ แสดงผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อโครงการในภาพรวม	ระดับความคิดเห็น	ร้อยละ
๑.งานให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	มากที่สุด	๙๔.๑๗
๒.งานให้บริการด้านรายได้หรือภาษี	มากที่สุด	๙๔.๑๑
๓.งานให้บริการด้านสาธารณสุข	มากที่สุด	๙๔.๑๐
๔.งานให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ	มากที่สุด	๙๔.๒๑
รวม	**มากที่สุด**	**๙๔.๑๕**

จากตารางที่ ๒.๑ พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศาจังหวัดอำนาจเจริญ ในภาพรวม ๔ งานบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๕ เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการพบว่า งานบริการที่ ๔ ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๒๑ รองลงมาคืองานบริการที่ ๑ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๗ งานบริการที่ ๒ งานด้านรายภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๑ และงานบริการที่ ๓ งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๐ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

ส่วนที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตารางที่ ๒.๒ แสดงผลระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๓.๙๔	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๔.๑๙	มากที่สุด
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๔.๔๒	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๔.๑๕	มากที่สุด
โดยรวม	**๙๔.๑๗**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๒.๒ พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๗ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๕

ส่วนที่ ๓ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ตารางที่ ๒.๓ แสดงผลระดับความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านรายได้หรือภาษี

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๓.๙๙	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๔.๓๘	มากที่สุด
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๔.๓๒	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๗๗	มากที่สุด
โดยรวม	**๙๔.๑๑**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๒.๒ พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๓๘

ส่วนที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านสาธารณสุข

ตารางที่ ๒.๔ แสดงผลระดับความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านสาธารณสุข

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๔.๒๒	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๔.๑๐	มากที่สุด
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๔.๒๓	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๘๗	มากที่สุด
โดยรวม	**๙๔.๑๐**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๒.๔ พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการงานด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๐ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๒๓

ส่วนที่ ๕ ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

ตารางที่ ๒.๕ แสดงผลระดับความพึงพอใจที่มีต่องานให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดฯ

ตัวชี้วัดความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการ	๙๔.๓๒	มากที่สุด
๒.ด้านช่องทางการให้บริการ	๙๔.๐๒	มากที่สุด
๓.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๙๔.๗๙	มากที่สุด
๔.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๙๓.๗๓	มากที่สุด
โดยรวม	**๙๔.๒๑**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ ๒.๕ พบว่า ระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการงานด้านการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๒๑ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๗๙

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา

๕.๒ สรุปผล

๕.๓ อภิปรายผล

๕.๔ ข้อเสนอแนะ

๕.๕ ข้อจำกัดของการวิจัย

๕.๑ ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ ตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน ในลักษณะงานบริการ ๔ งาน คือ

งานบริการที่ ๑ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

งานบริการที่ ๒ งานด้านรายได้หรือภาษี

งานบริการที่ ๓ งานด้านสาธารณสุข

งานบริการที่ ๔ งานด้านการศึกษา

๕.๒ สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมทุกด้านของ ๔ งานบริการ ใน ๔ ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๕ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๔ รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๗, ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๒ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๘๘ เช่นกัน

เมื่อพิจารณาในลักษณะงานบริการ ๔ งาน พบว่า งานบริการที่ ๔ ด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๒๑ รองลงมาคืองานบริการที่ ๑ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๗ งานบริการที่ ๒ งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๑ และงานบริการที่ ๓ งานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๐ ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพนมีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลางยุติธรรม เสมอภาค สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน

๕.๓ อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ ในการบริการ ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของ ๔ งานบริการ พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ ๙๔.๑๕ แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานของการบริหารส่วนตำบลคำโพนว่าด้วยการบริหารองค์กร ชี้ให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารมีความชัดเจน มีความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน ๗ ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๒.๑ ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจร้อยละ ๙๕ ขึ้นไป คะแนนเต็ม ๑๐ ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพนได้ ๙ คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

๑.ด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๒ แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน มีการวางแผนงานล่วงหน้าและจัดเตรียมการพร้อมเพื่อการบริการอย่างต่อเนื่อง และประชาชนมีความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับกุสมา สมเชย กล่าวว่าการวางแผนงานที่ดีและประชาชนมีความพึงพอใจ หมายถึง ความสำเร็จขององค์กรเป็นการแสดงถึงเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ ๒ ทาง ระหว่างผู้ให้กับผู้รับ

๒. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๑๗ องค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน มีการให้บริการหลายช่องทางให้ผู้มารับบริการเลือกใช้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารของ อบต. มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและยึดประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๔๔ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องตามความต้องการเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการมีความเอาใจใส่กระตือรือร้นเป็นมิตรในการให้บริการมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาเรื่องภาษีได้ทุกด้านมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตอบข้อซัก

ถามให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างเพียงพอสอดคล้องกับแนวคิดของสมิด สัชชุกร ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจแต่ถ้าผลที่ได้รับจากบริการสูงกว่าความคาดหวังผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจก็จะส่งผลให้ผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีกจึงกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้นซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ ๙๓.๘๘ ซึ่งเป็นความสำเร็จของการให้บริการที่สูงและเป็นการตอบคำถามของการบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติจัดเตรียมสถานที่ให้บริการจัดเป็นสัดส่วนและสะดวก ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและร่มรื่นมีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอมีเอกสารแผ่นพับคู่มือแนะนำการให้บริการเป็นอย่างดีตามลำดับจึงทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมาก

๕.๔ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่ พบว่า

๑) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลคำโพนที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

- การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนชุมชน แผนพัฒนาพัฒนา อบต. และการจัดกิจกรรมต่างๆ

- การพัฒนาด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากร เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส

- การสนับสนุน ส่งเสริมบำรุงรักษาศาสนา อนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีศิลปวัฒนธรรมประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการต่างๆ เช่น ประเพณีงานสงกรานต์ (การรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุวันสงกรานต์) งานบุญบั้งไฟ งานประเพณีเข้าพรรษา ประเพณีประจำถิ่น กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ

- การส่งเสริมคุณภาพชีวิตเด็ก เช่น อาหารกลางวัน อาหารเสริม (นม) ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

๒) ในปีที่ผ่านมาสิ่งที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

- การพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่ทั่วถึง ให้มีความสะดวก ปลอดภัยมีอย่างต่อเนื่องต่อไป (ไฟฟ้า ประปา ถนน ท่อระบายน้ำ ฯลฯ)

- วางระบบการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานให้สอดคล้องกับความจำเป็น และความต้องการของประชาชน ก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางการคมนาคมอย่างทั่วถึง

- ควรมีการบำรุงและส่งเสริมพัฒนาอาชีพ พัฒนากลุ่มอาชีพ การทำมาหากินของประชาชน

- ขยายถนนเพื่อการเกษตรให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในตำบล เพื่อความสะดวกของประชาชน

- ก่อสร้าง ซ่อมแซม แหล่งน้ำธรรมชาติ และแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

- ป้องกันและแก้ไขปัญหาการเสพ การผลิตและการจำหน่ายยาเสพติดในทุกระดับ

๓) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- ส่งเสริมพัฒนาและใช้ประโยชน์จากแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น และปราชญ์ชาวบ้าน

- การพัฒนาด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมทางทรัพยากรธรรมชาติ

- การขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตร เช่น ถนนสายลำห้วยม่วงไปดอนนกยูง ทางไปสำนักสงฆ์ภูเพิ่ม

- การสร้าง ซ่อม บำรุงรักษา ถนนเพื่อการเกษตร

- อยากให้ติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่างตามหมู่บ้านภายในซอยที่ยังทั่วถึง

- อยากให้จัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุภายในตำบล

- อยากให้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ หรือตัดหญ้า ตัดกิ่งไม้ ตามถนนและซอย ภายในหมู่บ้าน

- อยากให้พัฒนาและปรับปรุงถนนสายกลางบ้านไปสำนักสงฆ์ภูเพิ่ม

- อยากให้ต่อเติมระบบน้ำประปาไปสำนักสงฆ์ภูเพิ่ม

- ไฟฟ้าส่องสว่างควรมีการตรวจสอบ ซ่อมบำรุง อยู่เสมอเพื่อให้มีสภาพพร้อมใช้งาน

- การจัดงบประมาณในการพัฒนาให้เพิ่มมากขึ้น และครอบคลุมทุกพื้นที่

- พัฒนาฟื้นฟูและอนุรักษ์ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม แหล่งน้ำ ลุ่มน้ำลำคลองและป่าไม้ให้มีความอุดมสมบูรณ์

- ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น และพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งสามารถพึ่งพาตนเองได้

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลคำโพน อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญมีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ