

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประจำปีงบประมาณ 2563

จัดทำโดย
คณะสหวิทยาการ
มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย



สนับสนุนงบประมาณโดย
องค์การบริหารส่วนตำบลดงคอม

2563

คำนำ

การให้บริการแก่ประชาชนนั้นถือเป็นหน้าที่สำคัญที่สุดของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งนี้ก็เพื่อการส่งเสริม หรือสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาในชุมชนที่หน่วยงานภาครัฐนั้นดูแล แต่อย่างไรก็ตามในการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นการดำเนินโครงการ หรือแม้แต่การให้บริการในภาคส่วนต่างๆ ที่ได้มีการดำเนินการเสร็จสิ้นในปีงบประมาณ 2563 ที่ผ่านมา จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั้น สามารถวัดได้จากการใช้เครื่องมือที่เรียกว่าแบบประเมินผลการปฏิบัติงานจากการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยสามารถที่จะสะท้อนออกมาให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน โดยแสดงให้เห็นทราบจากระดับของความพึงพอใจจากประชาชนที่ได้เข้ามาใช้บริการ อย่างไรก็ตามการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐนั้น ภาครัฐมีอาจที่จะทำการประเมินได้ด้วยตัวขององค์กรเอง ด้วยเหตุที่ว่าผิดหลักของความเป็นธรรมาภิบาลในด้านความโปร่งใส ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้หน่วยงานภายนอกที่เป็นตัวกลางคือ คณะสหวิทยาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย ได้เข้ามาเป็นผู้ดำเนินการในการจัดทำการประเมินผลการปฏิบัติงานในครั้งนี้ โดยผลการประเมินที่ได้รับจะได้ถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสังคม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ต่อไป

คณะผู้ประเมิน

2563

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ และรวมถึงโครงการต่างๆ ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ได้มีการจัดทำขึ้นใน ปีงบประมาณ 2563 โดยการจัดเก็บข้อมูลจากการแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม จากการสุ่มตัวอย่างจากวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 343 คน ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.76 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานร้อยละ 95.25 โดยทั้งนี้สิ่งที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม จะต้องให้ความสำคัญก็คือการรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานในการให้บริการในมิติต่างๆ ให้ครอบคลุมแก่ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ปกครอง ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดการพัฒนาในคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างยั่งยืน

บทที่ 5

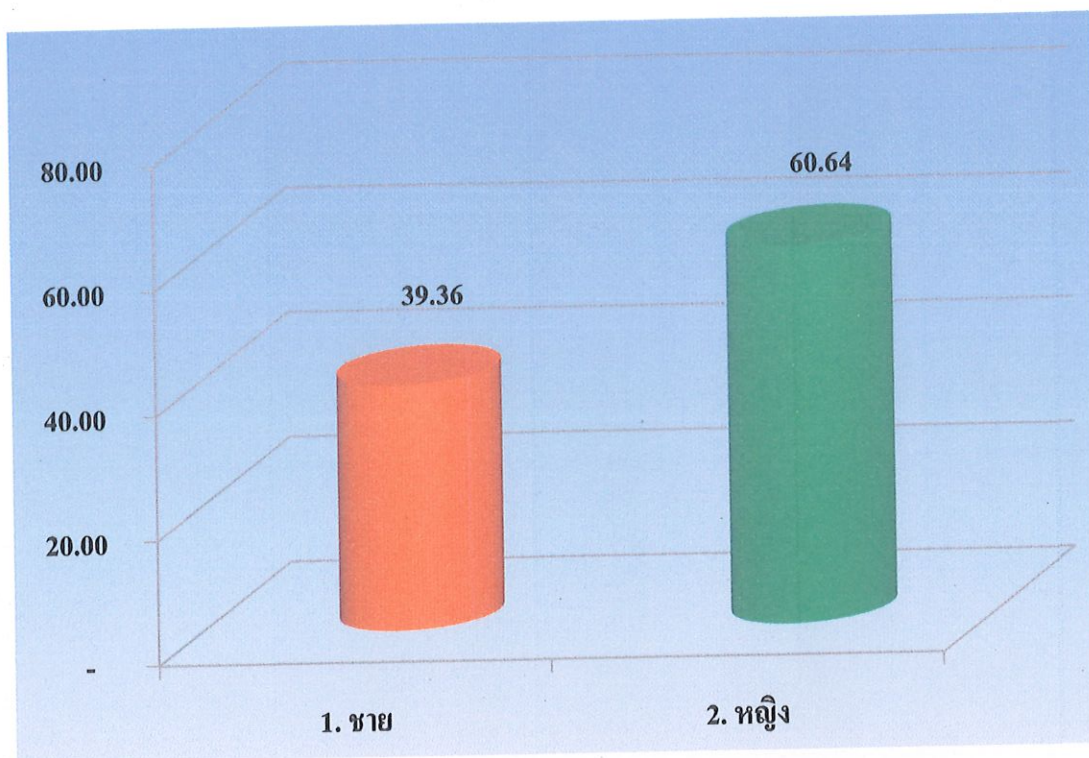
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย รวมถึงโครงการที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัดหนองคาย และโครงการดีเด่น โดยผลการการศึกษาสามารถนำเสนอข้อมูลได้ 4 ด้าน ดังนี้

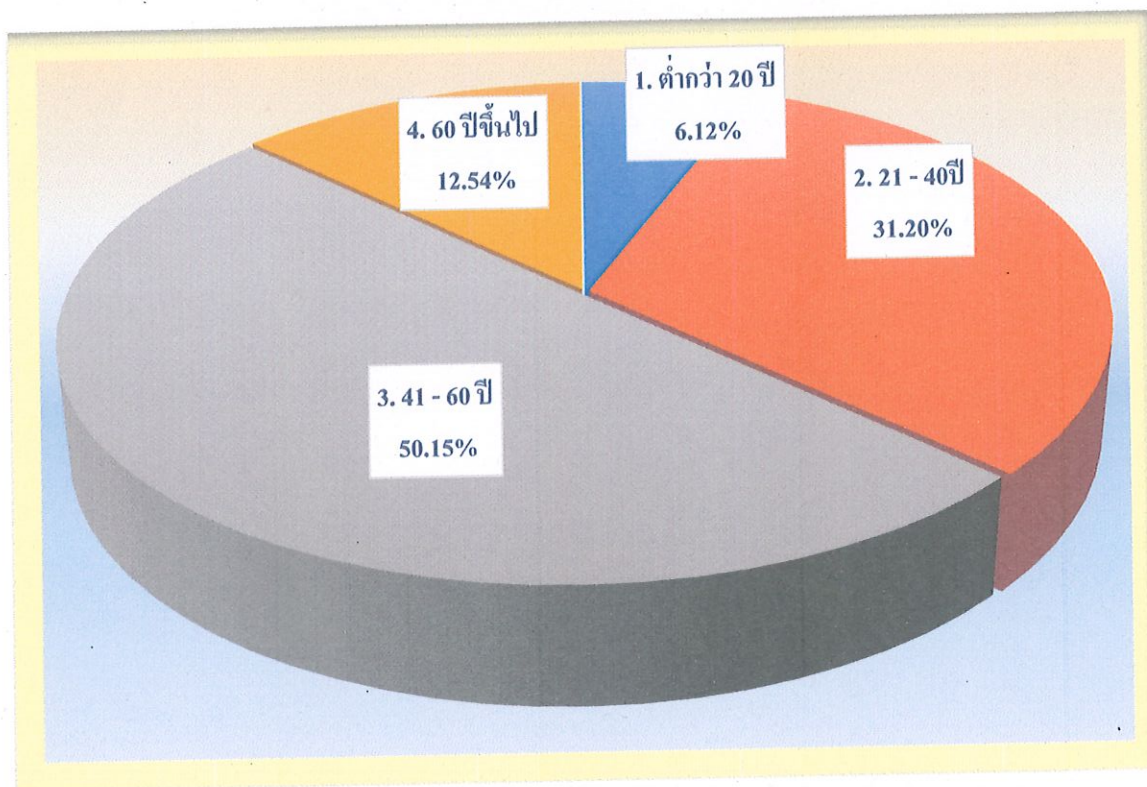
1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประจำปีงบประมาณ 2563
3. ความพึงพอใจในการดำเนินโครงการดีเด่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทางขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมประจำปีงบประมาณ 2563
4. บทสรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และการดำเนินโครงการโดยรวม ประจำปีงบประมาณ 2563

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจำนวน 343 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 39.36 และเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 60.64 และนอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 50.15 รองลงมาอายุระหว่าง 21-40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 อายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.54 และเป็นผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.12 ดังมีรายละเอียดแสดงไว้ดังแผนภาพต่อไปนี้

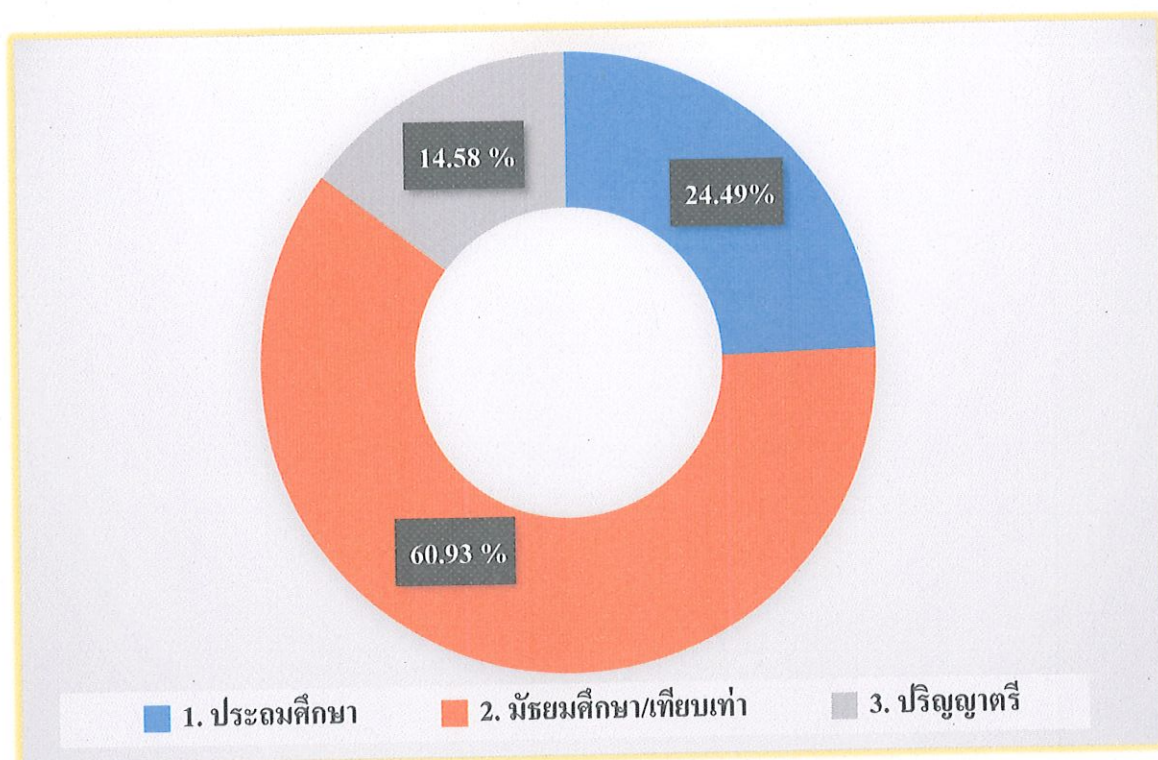


แผนภาพที่ 5.1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ



แผนภาพที่ 5.2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ในขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 60.93 รองลงมา จะมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.58 ระดับประถมศึกษา จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.49 และระดับการศึกษาในระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0.00 ดังมีรายละเอียดแสดงไว้ดังแผนภาพ และตารางต่อไปนี้



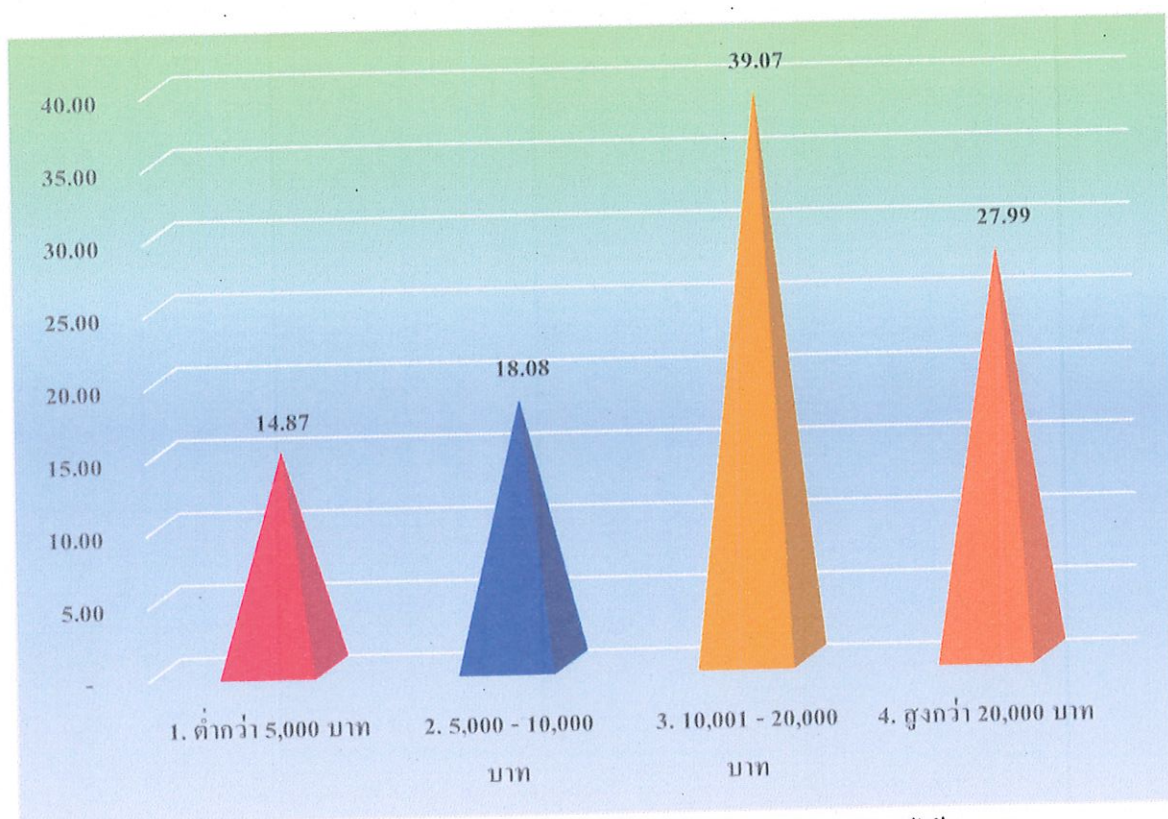
แผนภาพที่ 5.3 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 5.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	84.00	24.49
มัธยมศึกษา/เทียบเท่า	209.00	60.93
ปริญญาตรี	50.00	14.58
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวมทั้งหมด	343.00	100.00

ที่มา: จากการสำรวจ

อย่างไรก็ตามจากการศึกษายังพบต่อไปอีกว่าประชาชนผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ที่อาศัยในเขตการปกครองของ อบต.สังคม ส่วนใหญ่จะมีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท/เดือนจำนวน 134 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 39.07 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท/เดือนจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 27.98 รายรับเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 - 10,000 บาท/เดือน จำนวน 62 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 18.08 และมีรายรับเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือนจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 14.87 ดังมีรายละเอียดแสดงไว้ดังแผนภาพต่อไปนี้



แผนภาพที่ 5.4 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประจำปีงบประมาณ 2563

การประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและโครงการต่างๆ ที่ได้มี
การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ในปีงบประมาณ 2563 โดยให้ผู้ตอบ
แบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ซึ่งได้กำหนดระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจในแต่ละด้าน
เป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดการจัดลำดับทัศนคติ แบบ Likert Scale ดังนี้

1	คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
2	คะแนน	หมายถึง	ระดับความความพึงพอใจน้อย
3	คะแนน	หมายถึง	ระดับความความพึงพอใจปานกลาง
4	คะแนน	หมายถึง	ระดับความความพึงพอใจมาก
5	คะแนน	หมายถึง	ระดับความความพึงพอใจมากที่สุด

สรุปผลการประเมินใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย โดยกำหนดผลการประเมินระดับความเห็นด้วยหรือ
ความพึงพอใจต่อการเข้าร่วม โครงการฯ ในแต่ละด้านจากผลการหาค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบประเมิน
ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด

และสามารถนำเสนอข้อมูลในแต่ละด้านโดยแปลงจากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละ
ด้านให้อยู่ในรูปของร้อยละผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงผลสัมฤทธิ์โครงการระหว่างร้อยละ 0.00-20.00

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงผลสัมฤทธิ์โครงการระหว่างร้อยละ 21.00-40.00

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงผลสัมฤทธิ์โครงการระหว่างร้อยละ 41.00-60.00

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงผลสัมฤทธิ์โครงการระหว่างร้อยละ 61.00-80.00

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 แสดงผลสัมฤทธิ์โครงการระหว่างร้อยละ 81.00-100.00

องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ได้เลือกประเมินการดำเนินงานในด้านต่างๆ 4 งาน ประกอบด้วยงานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี โดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของตำบลสังคมนั้นมีความพึงพอใจกับการให้บริการในงานบริการ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับ มากที่สุด กล่าวคือมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.75 หรือเทียบกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 95.09 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารงานส่วนตำบลสังคม โดยสามารถแสดงรายการเปรียบเทียบกับงบประมาณที่ผ่านมาได้ดังนี้

ตารางที่ 5.2 ผลการปฏิบัติงานในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ปีงบประมาณ

2563

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพในการดำเนินงาน
ด้านงานสาธารณสุข	4.74	94.88	มากที่สุด
ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.72	94.52	มากที่สุด
ด้านการศึกษา	4.76	95.36	มากที่สุด
ด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี	4.77	95.58	มากที่สุด
ความพึงพอใจการให้บริการโดยรวม	4.75	95.09	มากที่สุด

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมนั้น ยังคงมีความเหมาะสม หรือมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ดังที่จะเห็นว่าตลอดปีที่ผ่านมา ประชาชนยังคงมีระดับของความพึงพอใจในการได้รับบริการในระดับที่ มากที่สุด ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการในการให้บริการที่ผ่านมาตลอด 1 ปีนั้นมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน โดยที่ไม่จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินการให้บริการแต่อย่างใด

เมื่อพิจารณาถึงงานที่ให้บริการในแต่ละด้านประชาชนได้มีทัศนคติต่อการให้บริการในงานด้านต่างๆ ของ อบต.สังคม ดังนี้

2.1 งานด้านสาธารณสุข



แผนภาพที่ 5.5 งานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาในส่วนของการให้บริการในด้านสาธารณสุขพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมในงานระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.74 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 94.88 โดยทั้งนี้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวพบว่าเป็นค่าคะแนนที่สูง ซึ่งหมายถึงว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมนั้นมีศักยภาพในการดำเนินงานในการให้บริการแก่ท้องถิ่น ในด้านงานสาธารณสุขแก่ประชาชนในท้องที่ได้เป็นอย่างดี จึงเป็นเหตุให้ค่าความพึงพอใจโดยภาพรวมนั้นเพิ่มสูงขึ้นดังที่จะเห็นได้ว่าในแต่ละองค์ประกอบของมิติด้านสาธารณสุขนั้นมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่สูง โดยสามารถแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.3 ผลการประเมินการดำเนินงานด้านสาธารณสุข ปีงบประมาณ 2563

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพ ในการดำเนินงาน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.70	94.05	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	95.74	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	95.22	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	94.52	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.74	94.88	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยไม่มีการปัดจุดทศนิยม

เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบของงานบริการด้านสาธารณสุขจากองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม แล้วนั้นจะพบว่า องค์ประกอบในด้านด้านช่องทางการให้บริการเช่น การติดประกาศ ฯลฯ นั้นจะพบว่า ประชาชนยังคงมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.78 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 95.74 ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่าการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีการจัดการในเรื่องของด้านช่องทางการให้บริการ เช่น การติดประกาศแจ้งวันเวลา ในการดำเนินงาน จุดดำเนินการ หรือแม้แต่การที่ประชาชนสามารถแจ้งร้องเรียนไปยังผู้รับผิดชอบนั้น ถือได้ว่าการก่อให้เกิดประโยชน์โดยภาพรวมแก่พื้นที่ในเขตการปกครองเป็นอย่างมาก ซึ่งด้วยเหตุผลดังกล่าว ซึ่งด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้ค่าคะแนนในด้านช่องทางการให้บริการจึงมีค่าคะแนนของความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในขณะที่เดียวกันด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของไมตรีจิตในการให้บริการแก่ประชาชน และรวมถึงความเป็นกันเอง โดยไม่ถือตัวดังนั้นด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้องค์ประกอบด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่สูง โดยพบว่าประชาชนยังคงมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.22 และนอกจากนี้ยังพบต่อไปอีกว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีการจัดสัดส่วนในการให้บริการที่มีความชัดเจน ซึ่งก่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่อ และไม่สับสนแก่ผู้เข้ามาติดต่อ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมจึงยังคงมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านองค์ประกอบดังกล่าวในระดับที่สูง และสำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ซึ่งพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนน

เฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 94.52 ด้วยเหตุที่ว่าในการเข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานนั้นทางสำนักงานต่างก็มีอุปกรณ์ เช่น แบบฟอร์ม ที่นั่งรอ ที่ครบถ้วน และยักรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่เพียงพอสำหรับผู้เข้ามาติดต่อ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมยังมีประสิทธิภาพในการให้บริการในองค์ประกอบด้านดังกล่าวในระดับที่สูง และสำหรับด้านขั้นตอนในการให้บริการพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 94.05 ทั้งนี้เป็นเพราะความชัดเจนในเรื่องของกระบวนการด้านการให้บริการในแต่ละด้าน ที่ได้มีการปรับปรุง และลดขั้นตอนของกระบวนการให้น้อยลง ซึ่งส่งผลให้ระยะเวลาในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการต่างๆ นั้นลดลงตามไปด้วย ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวจึงส่งผลให้ประชาชนจึงมีความพึงพอใจในระดับที่สูง

ทั้งนี้หากพิจารณาโดยภาพรวมเมื่อเทียบผลการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการด้านดังกล่าวในช่วงปีงบประมาณปัจจุบัน จะพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีความพยายามในการยกระดับการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอันจะเห็นได้จากค่าคะแนนเฉลี่ยในมิติด้านการให้บริการด้านต่างๆ รวมถึงค่าร้อยละของผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับที่สูง ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการอยู่นั้น ได้ถูกพัฒนาเพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างครอบคลุม

2.2 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม



แผนภาพที่ 5.6 งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาในส่วนของการให้บริการในด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในงานระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.72 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 94.52 โดยทั้งนี้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่สูง ซึ่งหมายถึงว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ท้องถิ่นในด้านการพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมนั้นได้มีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองได้มากขึ้นจึงเป็นเหตุให้ค่าความพึงพอใจโดยภาพรวมนั้นเพิ่มขึ้นตามไปด้วย ดังที่จะเห็นได้ว่าในแต่ละองค์ประกอบของมิติด้านงานพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ต่างมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่สูง ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.4 ผลการประเมินการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม ปีงบประมาณ

2563

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับ คุณภาพในการ ดำเนินงาน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	92.94	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	94.17	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	95.92	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	94.52	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.72	94.52	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยไม่มีการปัดจุดทศนิยม

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบของงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมจาก องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม แล้วนั้นจะพบว่าองค์ประกอบในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นจะพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.79 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 95.92 ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีการจัดการในเรื่องของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านต่างๆ ที่มีความชัดเจน ประกอบกับการให้บริการด้วยความมีจิตไม่ตรี ซึ่งด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้การปฏิบัติงานในด้านดังกล่าวจึงมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี ร่องลงมา คือ องค์ประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้นจะพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.75 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 94.52 ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่าในการเข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานนั้นทางสำนักงานต่างก็มีอุปกรณ์ เช่น แบบฟอร์ม ที่นั่งรอ ที่ครบถ้วน และยังรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่เพียงพอสำหรับผู้เข้ามาติดต่อ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมยังมีประสิทธิภาพในการให้บริการในองค์ประกอบด้านดังกล่าวในระดับที่สูง ในส่วนของช่องทางในการให้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการจัดช่องทางในการให้บริการที่เป็นสัดส่วนส่วนทั้งในสำนักงาน และภายนอกสำนักงาน โดยจะเห็นได้จากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน ประกาศไม่ว่าจะเป็นเสียงตามสายในชุมชน โดยผ่านผู้นำชุมชน หรือผู้ใหญ่บ้าน และรวมถึงการติดประกาศในที่สาธารณะเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่รับรู้ รับทราบ และนอกจากนี้ยังมีเรื่องของการจัดช่องทาง

ในการแข่งขาน หรือร้องเรียน ที่มีได้อยู่เพียงแค่สำนักงานเท่านั้น โดยประชาชนสามารถแจ้งตรงไป ยังเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ ด้วยเหตุดังกล่าวจึงส่งผลให้องค์ประกอบด้านช่องทางการให้บริการนั้น จึงมีค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.70 หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 94.17 และสุดท้ายคือองค์ประกอบด้านขั้นตอนการ ให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อโดยประชาชนนั้นมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่า คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.64 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 92.94 ทั้งนี้เป็นเพราะ ความชัดเจนในเรื่องของกระบวนการด้านการให้บริการในแต่ละด้านมีระยะเวลาที่แน่นอน อีกทั้งที่ ได้มีการปรับปรุง และลดขั้นตอนของกระบวนการให้น้อยลง ซึ่งส่งผลให้ระยะเวลาในการดำเนินงานใน แต่ละขั้นตอนของการให้บริการต่างๆ นั้นลดลงตามไปด้วย ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวจึงส่งผลให้ ประชาชนจึงมีความพึงพอใจในระดับที่สูง โดยทั้งนี้ผลการศึกษายังพบต่อไปอีกว่าในมุมมองของ ประชาชนในพื้นที่มีความเห็นว่า งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมรอบเขตตำบลเปรียบ ได้กับการดูแลทุกข์สุขของประชาชนในพื้นที่ โดยจะนำมาซึ่งความอบอุ่น ความอุ่นใจ ในการอยู่ ร่วมกันแบบเครือญาติของประชาชนในพื้นที่ อีกทั้งยังเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อการดำรงวิถีชีวิตใน ประจำวันให้ได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น ดังนั้นการที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้ ให้ความสำคัญกับงานด้านนี้ จึงเปรียบได้กับการบำรุงทุกข์ อำนวยสุข แก่ประชาชนในพื้นที่ ปกครอง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการปรับปรุงเส้นทางคมนาคม การพัฒนาระบบกระแสไฟฟ้า หรือ น้ำประปา ให้เข้าถึงตัวหมู่บ้าน อีกทั้งยังรวมถึงการจัดเจ้าหน้าที่อาสาป้องกันภัยพลเรือนในการ ตรวจตราในท้องถิ่นยามค่ำคืนก็ยังส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการดำเนินการ ดังกล่าวน่าจะมากขึ้น โดยปรากฏการณ์ดังกล่าวจึงเป็นที่มาของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่เพิ่มมา กขึ้น และยังเป็นการปรับปรุง และพัฒนางานเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ อย่างครอบคลุม

2.3 งานด้านการศึกษา



แผนภาพที่ 5.7 งานด้านการศึกษา

ผลการศึกษาในส่วนของการให้บริการในด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมในงานระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.76 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.36 โดยทั้งนี้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีค่าคะแนนที่สูง ซึ่งหมายถึงว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ท้องถิ่นในด้านงานการศึกษานั้น ได้มีการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองได้มากขึ้น จึงเป็นเหตุให้ค่าความพึงพอใจโดยภาพรวมนั้นเพิ่มขึ้นดังจะเห็นได้ว่าในแต่ละองค์ประกอบของมิติด้านการศึกษา ต่างมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่สูง โดยสามารถแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.5 ผลการประเมินการดำเนินงานด้านการศึกษา ปีงบประมาณ 2563

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับ คุณภาพในการ ดำเนินงาน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	94.87	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	95.45	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	95.86	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	95.28	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.76	95.36	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยไม่มีการปัดจุดทศนิยม

เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบของงานบริการด้านการศึกษาจากองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม แล้วนั้นจะพบว่าผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่างานด้านการศึกษา โดยถือได้ว่าเป็นสถาบันพื้นฐานในการสร้างอนาคตของคนรุ่นใหม่ไปสู่การประกอบวิชาชีพ การพัฒนาตนเอง และการพัฒนาด้านสังคม ดังนั้นการที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลให้ความสำคัญกับงานด้านนี้ จึงเปรียบเสมือนกับการให้ความสำคัญแก่ประชาชนในท้องถิ่น และรวมถึงการมุ่งเน้นกระบวนการที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้วยเหตุผลดังกล่าวเป็นสิ่งแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมยังคงสามารถดำรงไว้ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านดังกล่าว และเมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นจะพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.79 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.86 ทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีการจัดการในเรื่องของด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านต่างๆ โดยเฉพาะ ประกอบกับการให้บริการด้วยความมีจิตไมตรี ซึ่งด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้การปฏิบัติงานในด้านดังกล่าวจึงมีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี รองลงมา คือ ช่องทางในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการจัดช่องทางในการให้บริการที่เป็นสัดเป็นส่วนทั้งในสำนักงาน และภายนอกสำนักงาน โดยจะเห็นได้จากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน ประกาศ ไม่ว่าจะเป็นเสียงตามสายในชุมชน โดยผ่านผู้นำชุมชน หรือผู้ใหญ่บ้าน และรวมถึงการติดประกาศในที่สาธารณะเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่รับรู้ รับทราบ และนอกจากนี้ยังมีเรื่องของการจัดช่องทางในการแจ้งข่าว หรือร้องเรียน ที่มีได้อยู่เพียงแต่สำนักงานเท่านั้น โดยประชาชนสามารถแจ้งตรงไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึง

ส่งผลให้องค์ประกอบด้านช่องทางการให้บริการนั้นจึงมีค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.77 หรือมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 95.45 สำหรับด้านองค์ประกอบด้านถึงอำนวยความสะดวกนั้นจะพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.76 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 95.28 ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่าในการเข้ามาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ในสำนักงานนั้นทางสำนักงานต่างก็มีอุปกรณ์ เช่น แบบฟอร์ม ที่นั่งรอ ที่ครบถ้วน และยังรวมถึงถึงอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่เพียงพอสำหรับผู้เข้ามาติดต่อ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมยังมีประสิทธิภาพในการให้บริการในองค์ประกอบด้านดังกล่าวในระดับที่สูง และองค์ประกอบด้านสุดท้ายคือองค์ประกอบด้านขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.74 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 94.87 ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่า ขั้นตอนในการให้บริการนั้นไม่ได้มีความซับซ้อนในตัวขั้นตอนในการให้บริการแก่ประชาชนแต่อย่างใด โดยทั้งนี้ขั้นตอนในการให้บริการส่วนใหญ่จะอยู่ที่โรงเรียน ซึ่งกระบวนการคือการนำบุตร-หลานของตนเองที่มีอายุครบกำหนด หรือมีคุณสมบัติในการเข้าเรียน เข้าไปสมัครเพื่อเข้ารับการศึกษาดังเช่น โรงเรียนอื่นๆ และด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานในส่วนของขั้นตอนในการให้บริการนั้นมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ปกครองได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้โดยสรุปจะเห็นได้ว่าผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมในส่วนของการให้บริการด้านการศึกษาจะเห็นได้ว่าประชาชนนั้นมีความพึงพอใจในระดับที่สูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถในยกระดับประสิทธิภาพในด้านการให้บริการ โดยเห็นได้จากการเพิ่มขึ้นของค่าร้อยละผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบย่อย ของมิติในการบริการด้านดังกล่าว ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการอยู่นั้นได้ถูกพัฒนา เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี

2.4 งานด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี



แผนภาพที่ 5.8 งานด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี

ผลการศึกษาในส่วนของการให้บริการในด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยภาพรวมในงานระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.77 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.58 โดยทั้งนี้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวพบว่ามีค่าคะแนนที่สูง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ท้องถิ่นในด้านงานรายได้ หรือจัดเก็บภาษีนั้นได้มีการปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่การปกครองได้มากขึ้น จึงเป็นเหตุให้ค่าความพึงพอใจโดยภาพรวมนั้นเพิ่มสูงขึ้นดังที่จะเห็นได้ว่าในแต่ละองค์ประกอบของมิติของงานดังกล่าวต่างมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่สูง ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.6 ผลการประเมินการดำเนินงานด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี ปีงบประมาณ 2563

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพในการ ดำเนินงาน
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.71	94.29	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	95.86	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	96.44	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	95.74	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.77	95.58	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยไม่มีการปัดจุดทศนิยม

เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบของงานดังกล่าว แล้วนั้นจะพบว่าองค์ประกอบในด้านองค์ประกอบในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการนั้นจะพบว่าประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.82 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 96.44 ทั้งนี้ ด้วยเหตุผลที่ว่า การที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการจัดหาเจ้าหน้าที่มารับผิดชอบกับงานด้านนี้โดยตรง ซึ่งเปรียบเสมือนกับการให้ความสำคัญในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ ประกอบกับการมีมาตรการในการให้บริการแก่ประชาชนความความไม่ถือตัว ตลอดจนการให้คำแนะนำที่ประชาชนนั้นประสบปัญหาในการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ซึ่งผลที่ได้จากการดำเนินการดังกล่าวจึงทำให้ประชาชนนั้นมีความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่มากขึ้น อีกทั้งยังได้รับประโยชน์จากการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่มากขึ้นเช่นกัน รองลงมาในด้านช่องทางการให้บริการประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.79 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.86 ด้วยเหตุผลที่ว่าที่ผ่านมาทางองค์การบริหารส่วนตำบลยังคงมีการเปิดช่องทางในการติดต่อโดยการออกไปตั้งเป็นสถานที่ให้บริการภายนอกสำนักงาน หรือที่เรียกว่า จุดให้บริการ และเนื่องจากการเพิ่มช่องทางในการให้บริการดังกล่าวนี้ได้ส่งผลต่อความสะดวกแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อใช้บริการที่ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสำนักงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นการขยายช่องทางเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ได้เพิ่มขึ้น สำหรับองค์ประกอบด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อนั้นเป็นค่าคะแนนที่มีค่าเฉลี่ยที่แสดงให้เห็นว่าประชาชนนั้นมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.74 ด้วยเหตุที่ว่าไม่ว่าจะเป็นการ ไปติดต่อขอใช้

บริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล หรือแม้แต่การติดต่อยังหน่วยบริการภายนอก สถานที่ ประชาชน ต่างก็ได้รับการอำนวยความสะดวกในการติดต่อ สอบถาม จากเจ้าหน้าที่ อีกทั้ง เมื่อพิจารณาถึงอุปกรณ์ เครื่องมือ รองรับในการติดต่อ เช่น แบบฟอร์ม ม้านั่งรอ หรือแม้แต่ห้องน้ำ ในสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ต่างก็ความเพียงพอในการรองรับสำหรับประชาชนผู้เข้ามา ติดต่อได้เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงส่งผลให้กระบวนการที่ได้มีการดำเนินการอยู่นั้นยังคงมีประสิทธิภาพ ในการให้บริการแก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อได้เป็นอย่างดี และในส่วนของด้านขั้นตอนของการ ให้บริการนั้น ประชาชนมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.71 หรือ คิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 94.29 ทั้งนี้ด้วยเหตุผลที่ว่าขั้นตอนในการให้บริการ นั้นไม่ได้มีความซับซ้อนในการให้บริการแก่ประชาชนแต่อย่างใด ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าขั้นตอนที่ได้ มีการดำเนินการที่เป็นอยู่นั้นถือได้ว่าเป็นขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน ได้ อย่างเหมาะสม

ทั้งนี้โดยสรุปจะเห็นได้ว่าผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมใน ส่วนของงานด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษีจะเห็นได้ว่าประชาชนนั้นมีความพึงพอใจในระดับที่สูง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสามารถในยกระดับประสิทธิภาพในด้านการให้บริการ โดยเห็นได้จากการ เพิ่มขึ้นของค่าร้อยละผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบย่อย ของมิติในการบริการ ด้านดังกล่าว ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการอยู่นั้น ได้ถูก พัฒนา เพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี และมีความ ทัวถึงแก่ประชาชนในท้องถิ่นที่ปกครอง

3. ความพึงพอใจในการดำเนินโครงการดีเด่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทาง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมประจำปีงบประมาณ 2563

องค์การบริหารส่วนตำบลสังคมอำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ได้เลือกประเมินการดำเนินงานในโครงการโครงการดีเด่น ที่มีการดำเนินการขึ้นในปีงบประมาณ 2563 รวมทั้งสิ้น 1 โครงการ โดยผลสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวมพบว่าประชาชนที่อยู่ในเขตการปกครองของตำบลสังคมนั้นมีความพึงพอใจกับการดำเนินงานของโครงการที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับ มากที่สุด กล่าวคือมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.78 หรือเทียบกับผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 95.68 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานของโครงการที่ยังสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้สามารถแสดงรายละเอียดย่อยของการดำเนินโครงการดังกล่าวดังนี้

ตารางที่ 5.7 ความพึงพอใจในการดำเนินโครงการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม
ปีงบประมาณ 2563

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพในการ ดำเนินงาน
โครงการดีเด่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทาง	4.78	95.68	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.78	95.68	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยไม่มีการปัดจุดทศนิยม

เมื่อพิจารณาถึงผลการประเมินในแต่ละโครงการแล้วนั้นจะพบว่าสามารถอธิบายรายละเอียดขององค์ประกอบย่อยของโครงการดังกล่าว ได้ดังต่อไปนี้

3.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการดีเด่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะ ต้นทาง



แผนภาพที่ 5.9 โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทาง

ผลการศึกษาในส่วนของการให้บริการในด้านโครงการดีเด่น ภายใต้การดำเนินโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทาง ในปีงบประมาณที่ปัจจุบัน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมในการดำเนินงานของโครงการในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานที่ร้อยละ 95.68 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวมีค่าคะแนนที่สูง ซึ่งหมายถึงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยังคงให้ความสนใจต่อโครงการลักษณะดังกล่าวที่ได้มีการจัดดำเนินงานขึ้น ทั้งนี้ก็เพื่อต้องการสร้างความน่าอยู่ในท้องถิ่น รวมถึงการสร้าง ความสมัครสมานสามัคคี และความเข้มแข็งในหมู่ประชาชนในพื้นที่ให้มีมากขึ้น ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าการองค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีการดำเนินงานในโครงการดังกล่าวขึ้น ก็เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นที่เป็นพื้นที่ในการปกครองให้มากที่สุด โดยสามารถแสดงให้เห็นได้จากค่าคะแนนเฉลี่ย และผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบย่อยของการดำเนินโครงการ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.8 ความพึงพอใจในการดำเนิน โครงการดีเด่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทาง ปีงบประมาณ 2563

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพในการดำเนินงาน
การประชาสัมพันธ์โครงการเป็นไปอย่างทั่วถึง	4.78	95.63	มากที่สุด
เวลาในการดำเนินโครงการมีความเหมาะสม	4.78	95.63	มากที่สุด
การก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระหว่างประชาชนในพื้นที่กับองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม	4.75	95.10	มากที่สุด
ก่อให้เกิดรายได้เสริมของครัวเรือนในชุมชน	4.81	96.27	มากที่สุด
ก่อให้เกิดความมีสุขลักษณะภายในชุมชน	4.74	94.93	มากที่สุด
เป็นโครงการที่นำไปสู่การสร้างความน่าอยู่ของชุมชนอย่างยั่งยืน	4.82	96.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยรวม	4.78	95.68	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยไม่มีการปัดจุดทศนิยม

ผลการศึกษาจากตารางข้างต้นพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทางขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมในปีงบประมาณปัจจุบัน โดยประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่าโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่เหมาะสมกับท้องถิ่นโดยที่คนในท้องถิ่น สามารถเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นของโครงการดังกล่าวได้ และนอกจากนี้ยังเป็นการสร้างความสะอาดแก่ชุมชนในด้านสังคม โดยทั้งนี้เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบย่อยของโครงการแล้วนั้น พบว่า การเป็นโครงการที่ช่วยสร้างความน่าอยู่แก่ชุมชนในด้านสังคมโดยจะเห็นได้ว่าประชาชนยังคงมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.82 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 96.50 ทั้งนี้ด้วยเหตุที่ว่าโครงการดังกล่าวเป็นการดำเนินการที่มีจุดมุ่งหมาย คือการเสริมสร้างความน่าอยู่แก่ชุมชนในด้านสังคม และในขณะเดียวกันยังถือว่าโครงการดังกล่าวยังคงเป็นโครงการที่ช่วยรักษาทรัพยากรสภาพของพื้นที่ ประกอบกับการฝึกวินัยเรื่องของการทิ้งขยะ การแยกขยะในที่ที่เหมาะสม แก่ประชาชนในพื้นที่ และรวมถึงการนำขยะไปก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้การดำเนินโครงการดังกล่าวจึงเป็นโครงการที่นำไปสู่การสร้างสรรชุมชนให้มีความน่าอยู่มากขึ้น

รองลงมา คือการเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดรายได้เสริมของครัวเรือนในชุมชน โดยประชาชนนั้นมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.81 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 96.27 ทั้งนี้ด้วยเหตุที่ว่านอกจากการสร้างวินัยแก่ประชาชนจากการแยกประเภทขยะแล้วนั้นยังมีการนำขยะที่แยกประเภทดังกล่าวไปจำหน่ายให้เป็นรายได้เสริมแก่ครัวเรือนในชุมชน และด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่จึงมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวในระดับสูง สำหรับในด้านด้านการประชาสัมพันธ์โครงการนั้นเป็นไปด้วยความทั่วถึง ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบถึงการดำเนินโครงการได้อย่างครอบคลุม และองค์ประกอบย่อยในด้านระยะเวลาในการดำเนินงานที่มีความเหมาะสมนั้น พบว่าประชาชนยังคงมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 และมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.63 เท่ากัน ทั้งนี้ด้วยเหตุที่ว่าประชาชนในพื้นที่ให้ความเห็นในการดำเนินโครงการดังกล่าวทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีการประชาสัมพันธ์ให้มีการรับทราบแก่ประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง อีกทั้งช่วงเวลาดำเนินโครงการดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่มีความเหมาะสม โดยเป็นลักษณะของการปลูกฝังในจิตสำนึกของประชาชนในพื้นที่ต่อส่วนรวม และด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้การดำเนินงานของโครงการดังกล่าวได้ส่งผลประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่อย่างทั่วถึง และในขณะเดียวกัน โครงการดังกล่าวยังเป็นโครงการที่สามารถก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระหว่างประชาชนในพื้นที่ กับองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ซึ่งจะเห็นได้ว่าประชาชนก็ยังคงมีระดับความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่เท่ากันคือ 4.75 และในขณะเดียวกันก็สามารถที่จะคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.10 และในส่วนขององค์ประกอบย่อยด้านสุดท้ายคือการเป็นโครงการที่ก่อให้เกิดความมีสุขลักษณะภายในชุมชน โดยพบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับ มากที่สุด คือ มีค่าคะแนนอยู่ที่ 4.74 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 94.93 ซึ่งเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย และผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานที่สูง ด้วยเหตุที่ว่าโครงการดังกล่าวต่างมีเป้าหมายในการดำเนินการคือการส่งเสริมด้านความมีสุขลักษณะของประชาชนในพื้นที่ ประกอบกับการดำเนินการที่ครอบคลุมพื้นที่ ดังนั้นจึงส่งผลให้ทัศนคติของประชาชนในพื้นที่จึงมองเห็นถึงประโยชน์ในการดำเนินงานของโครงการดังกล่าว ว่ามีความเหมาะสมแก่ความต้องการของประชาชนในพื้นที่

โดยสรุปแล้วนั้นสามารถที่จะกล่าวได้ว่าความตั้งใจในการดำเนินโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ได้ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ มีความพึงพอใจในระดับที่สูง โดยปรากฏการดังกล่าวเป็นสิ่งที่ยืนยันได้ว่าผลการดำเนินโครงการดังกล่าวยังคงมีประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างครอบคลุม

4. บทสรุปความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และการดำเนินโครงการโดยรวม ประจำปีงบประมาณ 2563

ผลจากการศึกษาในด้านของผลการปฏิบัติราชการในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ต่อประชาชนในพื้นที่ โดยทั้งนี้พบว่าประชาชนยังคงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานอยู่ที่ร้อยละ 95.25 ทั้งนี้หากพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยที่เป็นอยู่พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานนั้นมีค่าคะแนนที่สูง ซึ่งส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่มีความพึงพอใจโดยภาพรวมที่อยู่ในระดับที่ มากที่สุด ตามมา ด้วยปรากฏการณ์ดังกล่าวจึงเป็นเหตุผลที่ว่าผลการดำเนินงานในการให้บริการในมติดังกล่าว รวมถึงการดำเนินงานของโครงการดังกล่าวขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ปกครองได้อย่างครอบคลุม อีกทั้งยังส่งผลประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี โดยสามารถแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงานดังตารางดังกล่าว

ตารางที่ 5.9 ผลการปฏิบัติงานโดยรวมในการให้บริการ และการดำเนิน โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ปีงบประมาณ 2563

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563		
	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	ระดับคุณภาพในการดำเนินงาน
ด้านสาธารณสุข	4.74	94.88	มากที่สุด
ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.72	94.52	มากที่สุด
ด้านการศึกษา	4.76	95.36	มากที่สุด
ด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษี	4.77	95.58	มากที่สุด
โครงการดีเด่น โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ลดขยะต้นทาง	4.78	95.68	มากที่สุด
ความพึงพอใจโดยภาพรวม	4.76	95.25	มากที่สุด

ที่มา: ตัวเลขมาจากการคำนวณ โดยไม่มีการปัดจุดทศนิยม

บทที่ 6

สรุป และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมอำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ 2563 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อยู่ภายในพื้นที่การปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมจำนวน 343 คน โดยการศึกษาสามารถนำเสนอได้เป็น 2 ส่วนดังนี้

1. สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมประจำปีงบประมาณ 2563
2. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ประจำปีงบประมาณ 2563

1.1.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม โดยผลจากการประเมินการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมทั้ง 4 ด้าน อันได้แก่ งานด้านสาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้ หรือภาษี และโครงการ โดยผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

- 1) ในส่วนของการดำเนินงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยภาพรวมในงานระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยที่ 4.74 ซึ่งคิดเป็นผลสัมฤทธิ์จากการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 94.88 โดยทั้งนี้ค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวพบว่าเป็นค่าคะแนนที่สูง ซึ่งหมายถึงว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมนั้นมีศักยภาพในการดำเนินงานในการให้บริการแก่ท้องถิ่นในด้านงานสาธารณสุขแก่ประชาชนในท้องถิ่นที่ได้เป็นอย่างดี จึงเป็นเหตุให้ค่าความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมนั้นเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน ด้วยเหตุผลเหล่านี้เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมที่ได้มีการพัฒนาเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังที่จะเห็นได้จากผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา
- 2) ในส่วนของการดำเนินงานด้านงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมประชาชนมีความพึงพอใจใน

ระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 94.52 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ได้มีการปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จึงส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนที่มากขึ้น โดยส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนให้สูงขึ้นตามไปด้วย ด้วยเหตุผลเหล่านี้เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการดำเนินงานในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมที่ได้มีการพัฒนาเพื่อสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทั่วถึง ดังนั้นจะเห็นได้ว่าผลการปฏิบัติงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้พยายามปรับปรุง และยกระดับกระบวนการในการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทั่วถึง

- 3) ในส่วนของการดำเนินงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคม พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 95.36 ซึ่งถือได้ว่ามีค่าเฉลี่ยที่สูง ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมสามารถที่จะปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดีขึ้น และส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในระดับที่สูงตามมา แต่ด้วยเหตุผลเหล่านี้จึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมที่ได้มีการพัฒนา ในมิติการบริการด้านดังกล่าว เพื่อสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพดังที่จะเห็นตลอดปีงบประมาณที่ผ่านมา ทั้งนี้ก็เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 4) ในส่วนของการดำเนินงานด้านรายได้ หรือจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.77 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ที่ร้อยละ 95.58 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมสามารถที่จะปรับปรุงกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งยังสามารถดำเนินงานให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น และด้วยเหตุผลดังกล่าวเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีความพยายามในการปรับปรุงวิธีการให้บริการในด้านดังกล่าวเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความครอบคลุมในพื้นที่ปกครองให้มากที่สุด

1.1.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินโครงการดีเด่น ภายใต้โครงการส่งเสริมการมีส่วนร่วมลดขยะต้นทาง ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.78 หรือคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.68 โดยการดำเนินโครงการดังกล่าวนั้นมีจุดมุ่งหมายในการเสริมสร้างความน่าอยู่แก่ชุมชนในสังคม อีกทั้งยังช่วยรักษาทัศนียภาพของพื้นที่ให้มีความสวยงาม ประกอบกับการฝึกวินัยเรื่องของการทิ้ง และคัดแยกขยะ เพื่อมาใช้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ แก่ประชาชนในพื้นที่ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้การดำเนินโครงการดังกล่าวเป็นโครงการที่นำไปสู่การสร้างสรรชุมชนให้น่าอยู่มากขึ้น อีกทั้งยังตรงกับความต้องการคนประชาชนในชุมชนในพื้นที่ ดังจะเห็นได้จากค่าคะแนน โดยภาพรวมของการดำเนินโครงการที่ประชาชนนั้นต่างมีความพึงพอใจในระดับที่สูง

เมื่อพิจารณาถึงภาพรวมในการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการของงานทั้ง 4 ด้าน และโครงการที่ได้มีการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสังคมแล้วนั้น พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 ซึ่งสามารถคิดเป็นผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานอยู่ที่ร้อยละ 95.25 และเมื่อพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจจากประชาชนแล้วนั้นจะพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยดังกล่าวนี้เป็นค่าคะแนนที่สูงในทุกๆ ด้าน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลสังคมได้มีการปรับปรุงวิธีการ หรือกระบวนการในการให้บริการ และรวมถึงการดำเนิน โครงการได้ตรงตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ดังที่จะได้จากค่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ และค่าผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ที่อยู่ในระดับที่สูง ซึ่งแสดงให้เห็นการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งตอบสนองกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างครอบคลุม

2. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

สำหรับในส่วน of ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาความพึงพอใจในด้านผลการประเมิน การปฏิบัติราชการ และความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนิน โครงการที่ได้มีการดำเนินการขึ้นจาก องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม โดยทั้งนี้ประชาชนที่เป็นผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะในการ ดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ดังต่อไปนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลสังคม ควรพัฒนาการดำเนินงานในงานต่างๆ ได้แก่ งานด้าน สาธารณสุข งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการ งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้ หรือเก็บ ภาษี เพื่อนำไปสู่ความเป็นเลิศ ในการบริการประชาชน ตลอดจนรักษาคุณภาพ และมาตรฐานใน การดำเนินงานต่อไปและขณะเดียวกันยังคงต้องหากแนวทางในการพัฒนาขั้นตอน และช่องทางใน การให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ เข้ามารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. สำหรับในส่วนของการดำเนินการใน โครงการต่างๆ แล้วนั้นประชาชนมีข้อเสนอแนะว่า สิ่งสำคัญในการดำเนิน โครงการก็คือเป้าประสงค์ที่จะทำให้คนในพื้นที่เกิดความรัก ความสามัคคี และนอกจากนี้ยังรวมถึงการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของภาครัฐ และประชาชนใน พื้นที่ ซึ่งจะสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชนในพื้นที่ให้มี ความแน่นแฟ้นมากขึ้น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความน่าอยู่ในสังคม โดยก่อให้เกิดการพัฒนาชุมชน ดังนั้นโครงการที่ได้มีการจัดดำเนินการในชุมชนนั้นควรที่จะมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ก็ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนในด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนสืบไป

บรรณานุกรม

- กาญจนา ธรรมาวาท. (2545). ระเบียบวิธีวิจัยทางเศรษฐศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- คณิต แยมกลาง และสุเมธ ศรีพงษ์. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารโครงการองค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้องนอก กิ่งอำเภอเมืองยาง จังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- จรัส สารรักษ์ และคารณีย์ หอมดี. (2550). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกมลา อำเภอเกาะกู่ จังหวัดภูเก็ต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ชริณี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการจำกัดการอุตสาหกรรมแขวงแสมคำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- ณัฐวุฒิ วีรวิกรม, & ประทีป บินชัย. (2550). การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามบทบาทหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาดำบลดงตะขบ อำเภอดะพวนหิน จังหวัดพิจิตร. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- นคร นันทิ, & วรเดช จันทรร. (2550). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- นิพนธ์ หัสนันท์ และศรีรัช เกตุเมือง. (2553). ความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- บรรดิษฐ์ เรืองศรี, & ไรไธ ครุฑเวโช. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอกกระบือ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น
- มานิตย์ คาคหมายดี, & จิตเจริญ ไชยคำ. (2550). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทับมา อำเภอเมือง จังหวัดระยอง. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2550). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2539). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิวนาถ ชัยพิสิษฐเจริญ และสมเกียรติ แพทย์คุณ. (2550). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลรัชฎา อำเภอมือง จังหวัดภูเก็ต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558) ผลการดำเนินงานด้านการบริหารราชการ แบบมีส่วนร่วม [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา:
http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=3&content_id=303
- อมรเทพ มีทอง และประทีป บินชัย. (2550). ความพึงพอใจการบริหารงานองค์การบริหารส่วน ตำบลเจริญผล อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อาคม เจริญศึกษา, &วรเดช จันทรศร. (2550). การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของส่วนสวัสดิการโพร้ตากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้าน ค่าย จังหวัดระยอง. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- อนก สุวรรณบัณฑิตและภาสกรอดุลพัฒน์กิจ. 2548. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ:บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์จำกัด.
- Barnard, Chester I. (1972). The Functions of the Executives. Boston: Harvard University Press.
- Hinshaw, A. S., Smeltzer, C. H. and Atwood, J. R. (1987). Innovative retention strategies for nursing staff. JONA, 17(6), 8-16
- Maslow, A.H. (1970). Motivation and Personality. 2nd ed., New York: Harper & Row.
- Morse, N.C. (1958). Satisfaction in the White Collar Job. Michigan: University of Michigan.
- Shelly, M. W. (1975). Responding to Social Change. Pennsylvania: Dowden HuntchisamPress. Inc.
- Thomas, J.O & Earl, S.W. (1995). "Why Satisfied Customer Defect." Harvard Business Review 73, 6 (November-December): 89-99.
- Vroom, V.H. (1964). Working and Motivation. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Wolman, Thomas E. (1973). Education and Organizational Leadership in Elementary Schools, Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice – Hall