

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความมุ่งหมายของการศึกษา
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

5.1 ความมุ่งหมายของการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ งานบริการ 5 งาน ดังนี้

- 1) งานด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย คือ งานจุดเจาะบ่อบาดาล
- 2) งานด้านโยธา คือ งานซ่อมบำรุงถนนลาดยางในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี คือ งานการจัดเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม
- 4) งานด้านการศึกษาคืองานส่งเสริมฮีด 12 คลอง 14 งานในบริการเกี่ยวกับงาน สันทนาการ ดนตรี กีฬา วัฒนธรรมและประเพณีของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์
- 5) งานด้านอื่นๆ เช่น การให้บริการห้องประชุมฯ

5.2 สรุปผล

จากการศึกษาประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 410 คน ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.28$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 5 งาน พบว่า งานด้านการศึกษาคืองานส่งเสริม ฮีด 12 คลอง 14 งานในบริการเกี่ยวกับงาน สันทนาการ ดนตรี กีฬา วัฒนธรรมและประเพณีของโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.60 ($\bar{x}=4.78, S.D.=.32$) รองลงมาคือ งานด้านรายได้หรือภาษี คืองานการจัดเก็บภาษีน้ำมันและค่าธรรมเนียมจากผู้เข้าพักโรงแรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.34 ($\bar{x}=4.77, S.D.=.30$) งานด้านโยธาคืองานซ่อมบำรุงถนนลาดยางภายในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.24 ($\bar{x}=4.76, S.D.=.29$) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คืองานจุดเจาะบ่อบาดาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.09 ($\bar{x}=4.75, S.D.=.19$) งานด้านอื่นๆ เช่น การให้บริการห้องประชุมฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 94.78 ($\bar{x}=4.74, S.D.=.30$) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับเช่นกัน

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดแสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอมือเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีและให้การบริการแก่ประชาชนด้วยความเป็นกลาง ยุติธรรม เสมอภาคสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

5.3 อภิปรายผล

จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอมือเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ อำเภอมือเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในงานบริการ 5 ด้าน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจในการให้บริการร้อยละ 95.21 แสดงว่าบรรลุวัตถุประสงค์ในแผนงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ว่าด้วยการบริหารองค์กร ซึ่งให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการที่มีความชัดเจน ความพร้อมมีความสามัคคีในการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นอันดี สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารงานของ POSDCORB ใน 7 ขั้นตอน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 2.1 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป คะแนนเต็ม 10 ผลปรากฏว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ 10 คะแนน

สำหรับแต่ละด้าน พบว่า

งานบริการ 4 งาน พบว่า ในภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจร้อยละ 95.21 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้ง 7 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

- | | |
|-----------------|---|
| ยุทธศาสตร์ที่ 1 | การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ |
| ยุทธศาสตร์ที่ 2 | การพัฒนาการผลิตทางการเกษตรและการตลาดอย่างครบวงจร |
| ยุทธศาสตร์ที่ 3 | การพัฒนาผ้าไหมแพรวา ผ้ามัดย้อมจากสี่ธรรมชาติ และส่งเสริม ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น |
| ยุทธศาสตร์ที่ 4 | การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว |
| ยุทธศาสตร์ที่ 5 | การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน |
| ยุทธศาสตร์ที่ 6 | การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม |
| ยุทธศาสตร์ที่ 7 | การรักษาความมั่นคงภายในและพัฒนาระบบบริหารภายใต้การบริหารงานกิจการบ้านเมืองที่ดี |

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ แนวทางการพัฒนา

1. ส่งเสริมการศึกษาและกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิต
2. ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาล
3. ส่งเสริมการสาธารณสุขและการจัดระบบสวัสดิการสังคมและคุ้มครองสิทธิของประชาชน
4. ส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนให้เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพ
5. การเสริมสร้างศักยภาพและโอกาสของ ผู้สูงอายุ คนพิการและผู้ด้อยโอกาส
6. สนับสนุนบทบาทของสตรีในท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น
7. การส่งเสริมการมีอาชีพรายได้ และความเข้มแข็งของชุมชน
8. ส่งเสริมสนับสนุนสถาบันครอบครัวให้เข้มแข็ง
9. ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา
10. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเศรษฐกิจฐานรากของประชาชนในการพึ่งตนเองตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างยั่งยืน
11. ส่งเสริมและพัฒนาการศึกษาเพื่อทางรอดและทางเลือก

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาการผลิตทางการเกษตร แนวทางการพัฒนา

1. ส่งเสริมสนับสนุนการเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรและการตลาดอย่างครบวงจร
2. ส่งเสริมสนับสนุนการผลิตสินค้าเกษตรที่ได้คุณภาพมาตรฐานและปลอดภัย (GAP)
3. การสร้างมูลค่าเพิ่ม
4. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและศูนย์สารสนเทศข้อมูลทางการเกษตร
5. การบริหารจัดการองค์กรเกษตรกรให้เข้มแข็งและกินดีอยู่ดีมีรายได้เพิ่มขึ้นตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
6. ส่งเสริมให้มีการใช้ปัจจัยการผลิตที่มาจากอินทรีย์ชีวภาพที่มีคุณภาพ
7. พัฒนาแหล่งน้ำและกระจายน้ำเพื่อการเกษตร และอุปโภค บริโภค
8. ส่งเสริมวิจัยและพัฒนา
9. ส่งเสริมกลุ่มผู้ผลิตเกษตรกรอินทรีย์ชีวภาพ ปศุสัตว์ และการเกษตรแบบผสมผสานอย่างครบวงจร
10. ยกระดับผลผลิตทางการเกษตรทุกรูปแบบ ในการส่งออกสู่ประชาคมอาเซียน
11. ส่งเสริมการแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรเพื่อการจัดจำหน่ายอย่างครบวงจร

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาผ้าไหมแพรวา ผ้ามัดย้อมจากสีธรรมชาติ และส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น แนวทางการพัฒนา

1. พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ
2. ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาผู้ผลิต/ผู้ประกอบการ
3. ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาประสิทธิภาพปัจจัยการผลิตผ้าไหมแพรวาและผ้าทอพื้นเมือง ผ้ามัดย้อมจากสีธรรมชาติ
4. การเชื่อมโยงผ้าไหมแพรวากับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

5. ส่งเสริมมาตรฐานการผลิตและระบบควบคุมคุณภาพ
6. ส่งเสริมและเพิ่มช่องทางการตลาดระหว่างภูมิภาคและระหว่างประเทศ
7. การวิจัยการผลิตการตลาดผ้าไหมแพรวา
8. ส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
9. ส่งเสริมการลงทุนเศรษฐกิจสร้างสรรค์
10. ส่งเสริมและต่อยอดจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ของท้องถิ่น
11. เสริมสร้างอาชีพ ผลิตภัณฑ์และบริการด้านวัฒนธรรมท้องถิ่นให้เป็นวัฒนธรรม
สร้างสรรค์

12. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรมและการนันทนาการ
13. ส่งเสริมและเชื่อมโยงผ้าไหมแพรวากับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
14. ส่งเสริมพัฒนาทำนุบำรุงศาสนา

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว แนวทางการพัฒนา

1. ส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน
2. เสริมสร้างขีดความสามารถของผู้ประกอบการและบุคลากรให้มีศักยภาพ
3. ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจการค้า การบริการ และอุตสาหกรรม
4. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และฐานข้อมูลด้านการท่องเที่ยว
5. การพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชน
6. ส่งเสริมและเพิ่มช่องทางการท่องเที่ยวเชื่อมโยงระหว่างภูมิภาคและระหว่างประเทศ
7. การพัฒนาปัจจัยการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งของผู้ประกอบการ
8. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาครัฐ เอกชน ชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน
การพัฒนาบริการและการท่องเที่ยว
9. ส่งเสริมการท่องเที่ยวและวิถีชีวิตอันดีงามของประชาชนในท้องถิ่นทุกประเภท เช่น
การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เชิงนิเวศน์ เชิงสุขภาพฯ
10. การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ และการให้บริการ
11. ส่งเสริมงานประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น
12. ส่งเสริมพัฒนาความมั่นคงด้านปัจจัยการผลิต ส่งเสริมความมั่นคงในพื้นที่ทำกิน
และเพิ่มศักยภาพการเข้าถึงแหล่งทุน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน แนวทางการพัฒนา

1. พัฒนาการคมนาคมและการขนส่ง
2. พัฒนาด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ
3. พัฒนาด้านผังเมือง
4. พัฒนาระบบการจัดการน้ำ
5. พัฒนาระบบพลังงาน พลังงานทดแทนจากธรรมชาติ
6. พัฒนาระบบกำจัดขยะ
7. พัฒนาระบบสื่อสาร

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แนวทางการพัฒนา

1. ส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน
2. เสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม ภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
3. ส่งเสริมองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืนสอดคล้องกับสภาพพื้นที่และวิถีชุมชน
4. ส่งเสริมการบริหารจัดการป่าแบบกลุ่มป่าชุมชน อุทยานแห่งชาติ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าแหล่งน้ำ สนับสนุนการจัดการอย่างมีส่วนร่วม
5. ส่งเสริมและพัฒนาระบบบำบัดน้ำเสีย การบริหารจัดการด้านขยะ ของเสียอันตราย มลพิษทางอากาศโดยวิธีที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างครบวงจร
6. เพิ่มขีดความสามารถขององค์ประกอบส่วนท้องถิ่นในการจัดการขยะมูลฝอยและการจัดการน้ำเสียชุมชน
7. สนับสนุนการจัดการทรัพยากรธรรมชาติเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางอาหาร

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การรักษาความมั่นคงภายในและพัฒนาระบบบริหารภายใต้การบริหารงาน กิจการบ้านเมืองที่ดี

แนวทางการพัฒนา

1. การส่งเสริมความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด
2. ส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน
3. สร้างความเข้มแข็งของระบบตรวจสอบการทุจริตและประพฤติมิชอบ
4. การป้องกันและปราบปรามการทุจริต
5. การเพิ่มประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐในการให้บริการภาครัฐ
6. ส่งเสริมสนับสนุนประชาธิปไตยภาคพลเมือง การพัฒนาศักยภาพผู้นำชุมชน
7. ส่งเสริมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
8. การบูรณาการป้องกันและแก้ไขปัญหาสาธารณภัยและเร่งรัดช่วยเหลือฟื้นฟูผู้ประสบภัย
9. ลดอุบัติเหตุและความสูญเสียจากอุบัติเหตุจราจรให้เหลือน้อยที่สุด
10. การรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่
11. เพิ่มศักยภาพการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
12. ส่งเสริมการบริหารงานแบบบูรณาการภายใต้การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
13. ส่งเสริมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแบบครบวงจร
14. เสริมสร้างความจงรักภักดีต่อสถาบันหลักของชาติ
15. ส่งเสริมรักษาความมั่นคงของประเทศโดยใช้หลักธรรมาภิบาล
16. ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

โดยสรุป องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อ ยกกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมินที่พบว่า

1) ผลงานในปีที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้ การให้ประชาชนมีส่วนร่วม เช่น การจัดทำแผน การแข่งขันกีฬา และงานประเพณี งานบุญประจำปี และการบริการของเจ้าหน้าที่

2) สิ่งที่ต้องปรับปรุง

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (ด้านโยธา)

1.ระบบไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (ความทั่วถึง การใช้งาน) หลอดไฟฟ้าส่องสว่างตามที่สาธารณะ ยังไม่ทั่วถึงมี หลอดไฟชำรุด ควรมีการตรวจเช็คอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

2.ถนนตามเส้นทางองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ หลายสายชำรุด ควรมีงบซ่อมแซม ปรับปรุง ทุกปี เพื่อจะคงสภาพให้ใช้งานได้นาน ๆ ไม่ต้องลื้อทำใหม่

3.ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรเพิ่มมากขึ้นและให้ทั่วถึง

4.ซ่อมแซมถนน ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ และเพิ่มท่อระบายในหมู่บ้านในเขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์

2.2 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยากให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ส่งเสริมอาชีพให้กับกลุ่มผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์และ ส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ป่วยเอดส์

2.3 ด้านการศึกษา

อยากให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ เพิ่มปริมาณวัสดุการศึกษาสื่อการเรียนการสอนและคอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ ให้กับโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ และส่งบุคลากรทางการศึกษาและครูไปอบรมเพื่อนำความรู้มาพัฒนาองค์กรและมาสอนเด็กๆให้มีพัฒนาการที่ดี

2.4 ด้านรายได้หรือภาษี

อยากให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ จัดอบรมให้ความรู้เรื่องภาษีต่างๆ ให้กับประชาชนในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์

2.5 ด้านสาธารณสุข

1. การกำจัดลูกน้ำยุงลาย ควรเพิ่มจำนวนครั้งในการดำเนินการ
2. ให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บขยะที่ถูกต้องให้ชาวบ้าน และอยากให้รณรงค์ ให้ความรู้การเก็บขยะ การแยกขยะ หรือมีถังขยะแยกประเภทแจกตามหมู่บ้าน

3) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

3.1 จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณูปโภคให้มากขึ้น โดยเฉพาะงบซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านองค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ ตามชอกชอยในพื้นที่ที่ยังไม่ได้รับการปรับปรุง ซ่อมแซมและไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ เพื่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของประชาชน

3.2 ควรมีการวางแผนพัฒนาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการพัฒนาด้านอื่นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์รับผิดชอบ

3.3 ต้องการให้ผู้บริหารท้องถิ่นพนักงาน และเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์ลงพื้นที่เพื่อมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนให้ทั่วถึง มีความเป็นกันเอง เพื่อรับทราบปัญหาและแนวทางการแก้ไขอย่างบูรณาการ

3.4 การจัดสรรงบประมาณช่วยเหลือด้านการเกษตร เช่น งบประมาณช่วยเหลือภัยแล้ง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสตรีและครอบครัว