

คำนำ

โครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ รวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยสามารถนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก และยังสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2565 ต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ความอนุเคราะห์ในการประสานงานกับประชาชนในพื้นที่ที่เป็นตัวแทนชาวบ้านในการจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม และขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยและประเมินผลเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยในนาม ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอขอบพระคุณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความไว้วางใจในการร่วมศึกษาวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยในโอกาสต่อไป

คณะผู้วิจัย

บทคัดย่อ

โครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 และตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และความต้องการที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดำเนินการตามหลักการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และคณะผู้วิจัยได้ร่วมกันกำหนดขึ้น เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง โดยวิธีโควตา ตามตารางมาตรฐานการกำหนดขนาดตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน แล้วนำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การแปลผลค่ามัธยฐานและอันดับของระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน ตามมิติคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 2 สรุปผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานตัวชี้วัดที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดขึ้น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแบ อำเภอมะนัง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการมีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 7 โดยได้รับผลคะแนนคิดเป็นร้อยละ 81.51 และเพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความต้องการที่สอดคล้องกันอันจะนำไปสู่ความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญรุ่งเรืองก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	16
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	16
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	17
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	18
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ โดยนำเสนอเป็นงาน ด้านต่างๆ	27
4.3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้ให้บริการขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	32
บทที่ 5 บทสรุป	33
บรรณานุกรม	36
ภาคผนวก	38
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
ภาคผนวก ข คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการวิจัย	43
ภาคผนวก ค เอกสารประกอบกำเนินโครงการวิจัย	45

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้าน	24
2	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	25
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	27
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ	28
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	29
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	30
7	ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเกณฑ์ คุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นของ	31
8	ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเกณฑ์ คุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	33