



โครงการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋
ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โดย

ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล
วิทยาลัยศิลปปะ สี้อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประจำปีงบประมาณ 2565

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแบ่
ตำบลป่าแบ่ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โดย

ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล
วิทยาลัยศิลปะ สี้อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประจำปีงบประมาณ 2565

คำนำ

โครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ 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 แล้วนำข้อมูลที่ได้อันวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การแปลผลค่ามัชฌิมเลขคณิตของระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน ตามมิติคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 2 สรุปผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานตัวชี้วัดที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดขึ้น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแบ่ อำเภอมะนังสะเรียง 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 เอกสารประกอบการดำเนินโครงการวิจัย	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

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

ตามแนวนโยบายของรัฐเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองในระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง (decentralize) ลงเหลือภารกิจหลักเท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่น ตามเจตนารมณ์ของประชาชน ด้วยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเพื่อเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการที่แตกต่างกัน และมีความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถ และทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาต่อความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นให้ทันต่อเหตุการณ์ และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น รัฐจึงได้กำหนดให้มีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ตามวิวัฒนาการในการปกครองตามแบบประชาธิปไตย ตั้งแต่รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2557 รวมถึงรัฐธรรมนูญฉบับชั่วคราว พ.ศ. 2557 นั้น ได้พยายามแสดงเจตนารมณ์ในการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจด้านการบริหารปกครองสู่ประชาชนโดยประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้หลักการของการเป็นรัฐเดี่ยวตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 1 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 249-มาตรา 254 นี้ได้บัญญัติขึ้นเพื่อให้สามารถจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ โดยกำหนดให้การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปตามหลักแห่งการปกครองตนเอง มีความโปร่งใส และเป็นไปตาม เจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการได้มาซึ่งสมาชิกสภาท้องถิ่นและ ผู้บริหารท้องถิ่น กำหนดกลไกให้ประชาชนเสนอความต้องการและตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นได้ พร้อมทั้งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการให้บริการประชาชน และ จัดกิจกรรมสาธารณะต่าง ๆ มีรายได้เป็นของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานต่างๆ โดยจะต้องรายงานผล การด เนิงงานให้ประชาชนทราบ พร้อมทั้งกำหนดให้ การบริหารงานบุคคลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไป ตามระบบคุณธรรม และตามมาตรา 253 ได้ กำหนดให้มีการบริหารงานโดยยึดหลักคุณธรรม เปิดเผยข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงาน



ให้ประชาชนทราบ ตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ซึ่งรวมไปถึง การตรวจสอบประเมินผลการบริหารงาน การเข้าชื่อถอดถอนผู้บริหารได้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ

อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากบังคับใช้รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 แล้วเมื่อวันที่ 6 เมษายน พ.ศ. 2560 นั้น ยังคงอยู่ในช่วงเวลาของการร่างกฎหมายลูกและรวมไปถึงการปฏิรูปท้องถิ่น โดยเฉพาะในส่วนของรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ ด้วย ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารราชการท้องถิ่นเป็นไปด้วยความเรียบร้อยจนกว่าจะมีความชัดเจนจากการปฏิรูปการบริหารงานส่วนใหญ่มักยังคงเป็นไปตามรัฐธรรมนูญปี 2550 ตามมาตรา 283 จะครอบคลุมในเรื่องการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นและย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ จัดตั้งหรือร่วมกันจัดตั้งองค์การเพื่อการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง จึงมีอำนาจหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญที่อ้างถึงข้างต้น และยังมีพระราชบัญญัติสภาพำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย และพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน ให้สามารถแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่มีผู้แทนประชาชนเข้าไปบริหารงาน ทั้งฝ่ายนิติบัญญัติที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร ในฐานะนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนอย่างเต็ม



รูปแบบ การบริหารงานตามโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลมีสภาตำบล ทำหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของฝ่ายบริหาร ซึ่งประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีปลัดและรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวหน้างานบริหาร และมีข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำ มีการแบ่งส่วนราชการต่างๆ ภายในองค์กร ยึดตามความในมาตรา 17(9) และมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล และกิจการอันเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในองค์การบริหารส่วนตำบล คณะกรรมการ พนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) ในการประชุมครั้งที่ 1/2545 เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2545 ได้มีมติให้กำหนดกองหรือส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างน้อย 3 ส่วนราชการ คือ สำนักงานปลัด ส่วนการคลัง และส่วนโยธา และอาจกำหนดให้มีส่วนราชการอื่น ๆ เพิ่มเติมตามความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่น โดยให้สอดคล้องกับภารกิจ ความรับผิดชอบในการจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งแต่ละส่วนงานมีภาระหน้าที่รับผิดชอบประกอบด้วย

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีภาระหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ การจัดทำแผนพัฒนาตำบล การจัดทำร่างข้อบังคับ งานประชุมสภา การจัดทำทะเบียนสมาชิก งานเลือกตั้ง การดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม งานกฎหมายและคดี งานส่งเสริมการเกษตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสวัสดิการสังคม การบริหารงานบุคคล งานประชาสัมพันธ์องค์การ ดำเนินงานเกี่ยวกับการขออนุญาตต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ส่วนการคลัง มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำบัญชีและทะเบียนรับ - จ่ายเงินทุกประเภท งานเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำส่งเงิน การฝากเงิน การตรวจเงิน รวบรวมสถิติเงินได้ประเภทต่าง ๆ การขยายเวลาเบิกจ่ายงบประมาณ การหักภาษีและนำส่ง รายงานเงินคงเหลือประจำ การรับและจ่ายขาดเงินสะสม การยืมเงินทรวองราชการ การจัดหาผลประโยชน์จากสิ่งก่อสร้างและทรัพย์สิน ตรวจสอบงานของจังหวัดและสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน การเร่งรัดใบสำคัญและเงินยืมค้างชำระ การจัดเก็บภาษี การประเมินภาษี การเร่งรัดจัดเก็บรายได้ การพัฒนารายได้ การออกใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ส่วนโยธา มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการใช้จ่ายเงิน การอนุมัติเพื่อดำเนินการตามโครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ งานบำรุง ซ่อม และ



จัดทำทะเบียนสิ่งก่อสร้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงการและการออกแบบก่อสร้างให้แก่องค์กรบริหารส่วนตำบล และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานควบคุมอาคาร การดูแลควบคุมรักษาซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการดูแล ควบคุม สุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการ การควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม การรักษาและควบคุมโรค การส่งเสริมและเผยแพร่การป้องกันยาเสพติดและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานทางการศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาหลักสูตร การแนะแนว การวัดผล ประเมินผล การพัฒนาตำราเรียน การวางแผนการศึกษา ของมาตรฐานสถานศึกษา การจัดการบริการส่งเสริมการศึกษา การใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา การเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา ส่งเสริมการวิจัย การวางแผนโครงการ สำรอง เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติการศึกษา เพื่อนำไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางการปฏิบัติในการจัดการศึกษา การเผยแพร่การศึกษาและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

โดยแต่ละส่วนราชการทำหน้าที่รับผิดชอบให้บริการครอบคลุมลักษณะงานด้านต่างๆ ตามอำนาจและหน้าที่ของตนเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างรวดเร็ว

หลักการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ยึดถือตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งใช้บังคับกับส่วนราชการในทุกกระทรวง ทบวง กรม ทั้งที่เป็นราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค รวมทั้งหน่วยงานอื่นที่อยู่ในกำกับของราชการฝ่ายบริหารที่มีการจัดตั้งขึ้นและมีการปฏิบัติราชการเช่นเดียวกับกระทรวง ทบวง กรม โดยมุ่งเน้นการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐ นอกจากนี้ ยังได้กำหนดให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการทั้งระดับผู้ปฏิบัติงานและในระดับส่วนราชการ โดยวัดจากผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้ในการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือ ยุติการ



ดำเนินการ รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรกับประโยชน์ที่ได้รับ

ในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น จึงควรให้ความสำคัญกับการดำเนินการบริหารจัดการองค์กร ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่สามารถสนองตอบต่อผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของการบริหารส่วนราชการ ความคุ้มค่าต่อการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการวางแผนและการจัดการเชิงกลยุทธ์ การบริหารราชการแบบ บูรณาการ และการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ในขณะเดียวกัน ภารกิจต่างๆ ที่ดำเนินการนั้น ต้องสามารถตอบสนองต่อความต้องการ อำนวยความสะดวก และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน และเพื่อให้การบริหารราชการขององค์กร ตลอดจนการให้บริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะเรื่องของคุณภาพการให้บริการ ซึ่งอาจวัดได้จากความสะดวกในการขอรับบริการ (Convenience) ความไม่ยุ่งยากต่อการทำความเข้าใจ (Simplicity) การให้บริการที่ถูกต้อง และรวดเร็ว (Accuracy and Timeliness) รวมทั้งการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรกับประโยชน์ที่ได้รับ อันจะนำไปสู่การทราบถึงผลสัมฤทธิ์ และการเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความเห็นชอบให้ ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการศึกษานอกจากเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังสามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับพนักงานและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป



1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 และตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และความต้องการที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานตัวชี้วัดที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดขึ้น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งครอบคลุมระยะเวลาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ 2565 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2564 ถึงเดือน กันยายน 2565

1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับ

ข้อสังเกตจากการวิจัยเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เป็นไปตามมาตรฐานตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการ และสามารถวิเคราะห์ปัญหา และความต้องการที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการบรรลุตามเป้าหมายของการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการอำนวยความสะดวก และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน ตลอดจนสามารถนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้เพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือ ยุติการดำเนินการในการบริหารกิจการสาธารณะตามความเหมาะสมของหน่วยงานต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจนิยามศึกษาใน 2 มิติด้วยกัน ได้แก่ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ (Service Satisfaction) (ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545 : 23) ซึ่งการประเมินนี้เป็นการประเมินมิติของผู้รับบริการ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยศึกษาความหมายและองค์ประกอบของความพึงพอใจพอสังเขปได้ ดังนี้

นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในเชิงความสัมพันธ์กับความรู้สึกของมนุษย์ซึ่งอยู่ในรูปของแรงจูงใจหรือแรงขับเคลื่อนถึงทัศนคติ ซึ่งอาจเป็นผลจากการเปรียบเทียบกับประสบการณ์หรือสิ่งที่ได้เรียนรู้มาแต่เดิมในอดีตกับสิ่งที่ได้รับ

รายงานการวิจัยของสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพ (2537) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในลักษณะของความรู้สึกของมนุษย์ตามแนวคิดของ Shelly (1975) ว่าเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ โดยความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบนี้เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดผลย้อนกลับ ซึ่งอาจทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกหรือทางลบเพิ่มขึ้น ได้อีก โดยนัยแล้วพบว่า ทั้งความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ จึงเห็นได้ว่ามนุษย์จะรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) หรือเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Felling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (Walleatein, 1971 Wolman, 1973)

ความคาดหวัง (Expectancy) ตามแนวคิดของ Vroom (1964 : 91-103) มีความเกี่ยวข้องกับกับความพึงพอใจอย่างมาก โดย Vroom มองความสัมพันธ์ระหว่าง V. I. E. ได้แก่ V : Valence ซึ่ง หมายถึง ความพึงพอใจ I : Instrumentality หมายถึง สื่อเครื่องมือวิธีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ E : Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลจะมีความต้องการและความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับ



การตอบสนองแล้วตามที่คาดหวัง บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

จากแนวคิดของความพึงพอใจข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวัง จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกพึงพอใจ ในขณะเดียวกันหากผลประโยชน์ที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบ คือ ความรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งถือเป็นเกณฑ์บ่งชี้อย่างหนึ่งสำหรับการวัดคุณภาพการให้บริการ

Fitzgerald & Durant (1980 : 589) กล่าวถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ของหน่วยงานโดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่ได้รับและเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย ขณะเดียวกัน Millet (1954 : 4) ได้เสนอหลักการบริการสาธารณะโดยพิจารณาจากสิ่งต่างๆ เหล่านี้

- 1) ความสามารถในการจัดบริการอย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้บริการนั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาคและเสมอหน้า (Equitable Service) แก่ผู้รับบริการ
- 2) ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในบริการและความต้องการของประชาชนในบริการนั้นๆ
- 3) ความสามารถในการจัดบริการอย่างเพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ
- 4) ความสามารถในการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) โดยไม่มีการหยุด หรือติดขัดในการให้บริการนั้นๆ
- 5) ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มี ความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นๆ ขึ้นไปเรื่อยๆ



แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

อาภรณ์พันธ์ จันทรสว่าง (2522, 19) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อปฏิบัติ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ จะต้องเป็นความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการ เพื่อการปฏิบัติการนั้น ๆ เหตุผลเบื้องต้นของการที่มีคนมารวมกันได้ จึงควรต้องมีความตระหนักว่า ปฏิบัติการทั้งหมด หรือการกระทำทั้งหมดที่ทำโดยกลุ่มหรือกระทำในนามกลุ่มนั้นกระทำผ่านองค์การ (Organization) ดังนั้น องค์การจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลง

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527, 6-7) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุน และสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชน ทั้งในรูปส่วนบุคคล กลุ่มคน ชมรม สมาคม มูลนิธิ และองค์กรอาสาสมัครรูปต่างๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่องร่วมกัน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้ โดยมีส่วนร่วมในลักษณะต่อไปนี้

- 1) ร่วมทำการศึกษาค้นคว้าปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน รวมถึงลดจนความต้องการของชุมชน
- 2) ร่วมคิดหาและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชน หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชน
- 3) ร่วมวางนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อขจัดและแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของชุมชน
- 4) ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรจำกัด ให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม
- 5) ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ
- 6) ร่วมลงทุนในกิจกรรมโครงการของชุมชน ตามขีดความสามารถของตนเอง และหน่วยงาน
- 7) ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้
- 8) ร่วมควบคุม ติดตามประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ ทั้งโดยเอกชนและรัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป



คาสเปอร์ชัน และเบรทแบงค์ (Kasperson & Breitbank, 1974 อ้างถึงใน ทานตะวัน อินทร์จันทร์, 2546, 19) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน ว่าการที่ประชาชนทำตนเป็นผู้สร้างสรรค์กิจกรรมในกระบวนการพัฒนาซึ่งจะบังเกิดผล ประกอบด้วย สามารถแสดงบทบาทที่สร้างสรรค์ได้และผลของกิจกรรมจะต้องย้อนกลับมาสู่พวกเขาเอง United Nations Research & Institute of Social Development (UNRISD) ได้ระบุความหมายว่าเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ประชาชนในเรื่องการตัดสินใจ การเข้าร่วมกิจกรรม และการร่วมรับผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมชาติที่เกิดจากกิจกรรมนั้น ๆ

สันติชัย เอื้อจงประสิทธิ์ (๒๕๕๑) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของบุคลากร ว่าเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การตัดสินใจในการปฏิบัติงานและการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่มีผลกระทบมาถึงตัวของบุคลากร นั้น การที่ทำให้ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาที่จะนำพาให้คุณภาพความเป็นอยู่ของบุคลากรเองนั้นให้ดีขึ้นผู้นำต้องยอมรับในปรัชญาการพัฒนาที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อกิจกรรมของส่วนรวมในองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

สตัฟเฟิลบีม และคณะ (Stufflebeam and Other, 1971) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่าเป็นกระบวนการกำหนดปัญหา เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด โดยข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Decision-oriented Evaluation Models) ถือว่า มีส่วนสำคัญที่ช่วยให้ผู้บริหาร สามารถตัดสินใจเลือกทางเลือกต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ทำให้การดำเนินงานโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากทำให้ผู้ปฏิบัติได้ทราบถึงผลการดำเนินงานว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด มีข้อบกพร่องอย่างไรบ้าง และจะต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในส่วนใดที่จะเป็นผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อีกทั้งยังสามารถนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้วางแผนงาน หรือโครงการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันให้ประสบความสำเร็จและก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าต่อไป

ประเภทของการประเมินโดยทั่วไปยึดหลักตามลำดับเวลาที่ประเมิน ได้แก่

1) การประเมินก่อนเริ่มโครงการ (Pre-Evaluation) เป็นการศึกษถึงความพร้อมของบุคคล และทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ความเหมาะสมของการวางแผนดำเนินโครงการ รวมทั้งความเป็นไปได้ของโครงการ



2) การประเมินระหว่างดำเนินงาน (Formative Evaluation) เป็นการประเมินการดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการตรวจสอบการดำเนินงานตามแผน ความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรค ทำให้ทราบถึงข้อสรุปต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินงาน เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3) การประเมินหลังการดำเนินงาน หรือ การประเมินผลสรุป (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อวัดถึงผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยให้ความสนใจในผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) รวมถึงผลที่ได้รับ (Effect)

4) การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) เป็นการประเมินโครงการในช่วงที่โครงการดำเนินการสิ้นสุดไปแล้วระยะหนึ่ง เพื่อศึกษาถึงผลกระทบจากโครงการดังกล่าว

ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินหลังการดำเนินงาน (Ex-post Evaluation) หรือภายหลังจากที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้บริการแก่ประชาชนแล้ว เป็นการวิเคราะห์ในเชิงลึกและมีรายละเอียดมากกว่าและยังถือเป็นกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการดำเนินการหรือโครงการ เพื่อได้ทราบถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงานว่าบรรลุเป้าหมายและตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่อย่างไร เพื่อให้ได้มาซึ่งการสรุปบทเรียนในแง่ของการกำหนดนโยบาย แผนงาน และการจัดทำโครงการใหม่ในอนาคต รวมทั้งได้ทราบข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 221 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับ มาตรา 3/1 และ มาตรา 71/10 (5) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้เกิดการปฏิรูประบบราชการ โดยสมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์



ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ยังส่งผลให้มีการกำหนดนโยบายและวางระเบียบปฏิบัติราชการเพื่อการจัดระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักกฎหมายและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยให้สังคมมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในระบบบริหารกิจการดังกล่าว ด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและให้โอกาสตรวจสอบได้ รวมถึงขยายการให้บริการภาครัฐไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็วทั่วถึงและเป็นธรรม ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 กล่าวถึง หลักบริหาร กิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี อยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ คือ

1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดย ถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมายมิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็นการได้ส่วนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5) หลักความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน



กระทรวงมหาดไทย ได้นำหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ประการ มาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดองค์ประกอบในการเสริมสร้างการบริการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (สุดจิต นิमितกุล, 2543 : 24) โดยได้เพิ่มเติมหลักการบริหารงานอย่างยั่งยืนและสมดุล (Sustainability) ทั้งในเมืองและชนบท การเป็นผู้กำกับดูแล (Regulator) แทนการควบคุม การอดทนอดกลั้น (Tolerance) และการยอมรับ (Acceptance) ต่อทัศนคติที่หลากหลาย (Diverse Perspectives) ยุติข้อขัดแย้งด้วยเหตุผล หากจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับร่วมกันได้ ความชอบธรรม (Legitimacy) และการยอมรับ (Acceptance) การดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และการมองประโยชน์ส่วนรวมที่ต้องรับผิดชอบร่วมกัน การส่งเสริมความเป็นธรรม (Equity) และความเสมอภาค (Equality) ไม่มีการเลือกปฏิบัติและมีระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจน ซึ่งรวมถึงการส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ (Promoting Gender Balance) เปิดโอกาสให้สตรีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคมและการปกครองท้องถิ่นมากขึ้น ตลอดจนการส่งเสริมพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรให้สามารถพัฒนาทรัพยากรและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เพื่อปรับใช้กับการทำงานได้

จากหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีข้างต้น ส่งผลให้เกิดการปฏิรูปบทบาท หน้าที่ โครงสร้าง กระบวนการทำงานของหน่วยงาน และกลไกการบริหารภาครัฐ ให้เป็นกลไก การบริหารทรัพยากรของสังคมที่โปร่งใส ชัดเจน เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสมรรถนะสูงในการนำบริการของรัฐที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชน โดยถือเอาประโยชน์ของประชาชนเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญของการทำงาน ส่งเสริมให้สังคมมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในระบบบริหารด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและให้โอกาสตรวจสอบได้ รวมถึงขยายการให้บริการไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็ว ทั่วถึง และเป็นธรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี (ชนะดา วีระพันธ์, 2554) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากผู้มารับบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าต่อเนื่อง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ จากกลุ่ม



ตัวอย่าง จำนวน 184 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้การทดสอบสมมติฐานค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากผลการศึกษาพบว่า การให้บริการทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า มีการให้บริการแก่ประชาชนที่ตรงจุดเน้น ความพึงพอใจประชาชนเป็นหลักและผู้บริหารมีนโยบายแบบเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนสะดวกสบาย ง่ายแก่การติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี (สุกัญญา มีแก้ว, 2554) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนเขตอำเภอท่าชนะ จำนวน 400 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t - test, F - test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเพ่ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือ ตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ



อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการใช้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ (นารินทร์ ชูัชฌมา, 2558) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษากลุ่มประชากรศาสตร์ของประชาชนที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 200 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถาม และการประมวลผลทางสถิติ โดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับผลการเปรียบเทียบใช้สถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) จากผลการศึกษาพบว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริการสาธารณะ และด้านการบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน การทดสอบค่านัยสำคัญทางสถิติ พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสถานะภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ถือเป็นแนวทางสำคัญที่นำมาใช้กำหนดกรอบแนวคิดและสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานตัวชี้วัดที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดขึ้น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน ตามตัวชี้วัด ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถตอบสนองความต้องการอำนวยความสะดวก และแก้ปัญหาให้กับประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมระยะเวลาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2565 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2564 ถึงเดือน กันยายน 2565 โดยศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยประชากร 2 กลุ่มที่สำคัญคือ ประชากรที่ได้กำหนดขึ้นจากกลุ่มผู้นำชุมชนหรือตัวแทนซึ่งถือเป็นตัวแทนกลุ่มผู้บริหารในระดับหมู่บ้าน และกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 5,885 คน (ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋) ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีโควตา (Quota) โดยเปรียบเทียบจำนวนประชากรกับตารางมาตรฐานว่าด้วยขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 361 ตัวอย่าง โดยการเก็บข้อมูลจากประชากรที่มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ดังตารางมาตรฐานว่าด้วยขนาดประชากรและขนาดตัวอย่างที่ปรากฏตามตารางด้านล่าง



ตารางมาตรฐานว่าด้วยขนาดประชากรและขนาดตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน									
N	n	N	n	N	n	N	n	N	n
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	348
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	185	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	195	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	225	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	328	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	75	270	159	750	254	2600	335	100000	384

(ที่มา: Robert V. Krejcie and Eayrle W. Morgan. 1970 อ้างใน ชีรุฒิเอกะกุล, 2543)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามความคิดเห็น จำนวน 2 ชุด ได้แก่ 1) แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 2) แบบสอบถามเพื่อใช้สำรวจความคิดเห็นผู้นำชุมชนหรือตัวแทนผู้บริหารระดับชุมชน ถึงประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะ หรือ ความต้องการในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยมีขั้นตอนตั้งแต่การศึกษาระเบียบและข้อบังคับของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบบระดับคุณภาพตามมาตรฐานตัวชี้วัดที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดขึ้น ตามมิติที่ 2



ด้านคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการศึกษาเอกสารทางวิชาการ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดรูปแบบและข้อคำถาม และนำเครื่องมือที่สร้างเสร็จแล้วเข้าที่ประชุมคณะกรรมการวิจัย และให้ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ และนำมาแก้ไขปรับปรุงก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อประสานขอความร่วมมือจากประชาชนในพื้นที่ซึ่งไม่ได้เป็นบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิเช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ครู นักศึกษา สมาคม ชมรม หรือ อาสาสมัครในพื้นที่เพื่อเป็นตัวแทนในการจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่การให้บริการได้ตอบแบบสอบถาม ให้ตรงตามการขอรับบริการที่แท้จริงตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยเน้นการกระจายแบบสอบถามให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านในพื้นที่การให้บริการ และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้นำชุมชนในแต่ละหมู่บ้าน โดยอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์หรือการเขียนแสดงความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิด (open-end) ต่อความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการพัฒนาการให้บริการ และนำส่งแบบสอบถามแก่คณะผู้วิจัยเพื่อวิเคราะห์ประมวลผล และจัดทำสรุปผลการวิจัยต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากได้รับแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคืนจากประชากรกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด ได้นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติมาวิเคราะห์ข้อมูล และสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้นำชุมชนหรือตัวแทนผู้นำชุมชนแต่ละหมู่บ้านซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา ตามความต้องการในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เน้นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) และนำเสนอผลในรูปของการบรรยายเชิงสรุปความ โดยมีรายละเอียดดังนี้



แบบสอบถามชุดที่ 1 คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) วิเคราะห์โดย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ ระดับน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended) วิเคราะห์ในเชิงเนื้อหา (Content Analysis)

แบบสอบถามชุดที่ 2 คือ แบบสอบถามสำหรับผู้นำชุมชนหรือผู้แทน ต่อการให้บริการของการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการและแนวทางในการพัฒนา

โดยจะทำการสรุปความคิดเห็นของผู้นำชุมชนถึงคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา และความต้องการในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis)



เกณฑ์การให้คะแนนและเกณฑ์การแปลผล

เกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ

น้อยที่สุด	ให้น้ำหนัก	1	คะแนน
น้อย	ให้น้ำหนัก	2	คะแนน
ปานกลาง	ให้น้ำหนัก	3	คะแนน
มาก	ให้น้ำหนัก	4	คะแนน
มากที่สุด	ให้น้ำหนัก	5	คะแนน

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย (Mean) ความพึงพอใจ

1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับน้อย
2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมาก
4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด



ทั้งนี้ การแปลผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามเกณฑ์ระดับคุณภาพ ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย คณะผู้วิจัยได้กำหนดสูตรการคำนวณตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2564 ดังนี้

สูตรการคำนวณ = ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน
จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน

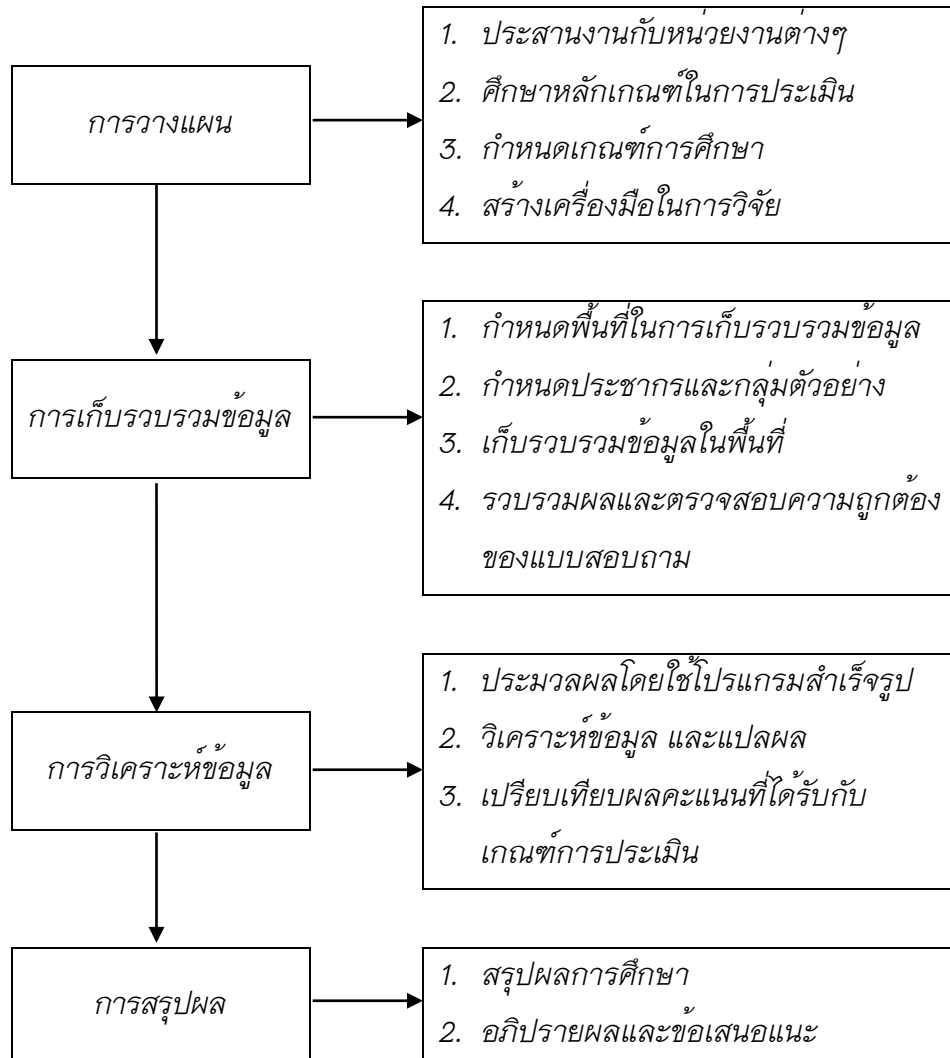
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

น้อยกว่าร้อยละ 50	ระดับคุณภาพของการให้บริการ	เท่ากับ	0
ไม่เกินร้อยละ 55	ระดับคุณภาพของการให้บริการ	เท่ากับ	1
ไม่เกินร้อยละ 60	ระดับคุณภาพของการให้บริการ	เท่ากับ	2
ไม่เกินร้อยละ 65	ระดับคุณภาพของการให้บริการ	เท่ากับ	3
ไม่เกินร้อยละ 70	ระดับคุณภาพของการให้บริการ	เท่ากับ	4
ไม่เกินร้อยละ 75	ระดับคุณภาพของการให้บริการ	เท่ากับ	5
ไม่เกินร้อยละ 80	ระดับคุณภาพของการให้บริการ	เท่ากับ	6
ไม่เกินร้อยละ 85	ระดับคุณภาพของการให้บริการ	เท่ากับ	7
ไม่เกินร้อยละ 90	ระดับคุณภาพของการให้บริการ	เท่ากับ	8
ไม่เกินร้อยละ 95	ระดับคุณภาพของการให้บริการ	เท่ากับ	9
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคุณภาพของการให้บริการ	เท่ากับ	10



ดังนี้

จากกระบวนการวิจัยขั้นต้น สามารถแสดงเป็นแผนผังขั้นตอนดำเนินการวิจัย



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามซึ่งคณะผู้วิจัยได้แบ่งไว้ทั้งหมด 2 ชุด สามารถนำมาสรุปวิเคราะห์ผลได้ ดังนี้

แบบสอบถามชุดที่ 1 คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 เกี่ยวข้องกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการในพื้นที่
- ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล

- ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะจากผู้เข้ารับบริการ

แบบสอบถามชุดที่ 2 คือ แบบสอบถามสำหรับผู้นำชุมชนหรือผู้แทนต่อการให้บริการของการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคณะผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามผู้นำชุมชนหรือผู้แทน เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อการบริการและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของตัวเองที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 361 ตัวอย่าง และแบบสอบถามจากผู้นำชุมชน หรือ ผู้แทน จำนวน 12 หมู่บ้าน โดยการเก็บข้อมูลจากประชากรที่มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน และจากข้อมูลแบบสอบถามสามารถจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังนี้



4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
หมู่ที่ 1 บ้านแม่อุ้มลองหลวง	30	8.30
หมู่ที่ 2 บ้านอุ้มลองน้อย	30	8.30
หมู่ที่ 3 บ้านป่าแป้	30	8.30
หมู่ที่ 4 บ้านช่างหม้อ	31	8.60
หมู่ที่ 5 บ้านห้วยเค็ด	30	8.30
หมู่ที่ 6 บ้านแม่ละ	30	8.30
หมู่ที่ 7 บ้านฮากไม้เหนือ	30	8.30
หมู่ที่ 8 บ้านฮากไม้ใต้	30	8.30
หมู่ที่ 9 บ้านแม่ปุ่น	29	8.10
หมู่ที่ 10 บ้านห้วยงู	30	8.30
หมู่ที่ 11 บ้านอมพาย	30	8.30
หมู่ที่ 12 บ้านแม่อุ้มป้อก	31	8.60
รวม	361	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ร้อยละของประชากรแยกตามหมู่บ้านจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 361 ตัวอย่าง สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 4 บ้านช่างหม้อ และหมู่ที่ 12 บ้านแม่อุ้มป้อก ร้อยละ 8.60 รองลงมา คือ อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 1 บ้านแม่อุ้มลองหลวง หมู่ที่ 2 บ้านอุ้มลองน้อย หมู่ที่ 3 บ้านป่าแป้ หมู่ที่ 5 บ้านห้วยเค็ด หมู่ที่ 6 บ้านแม่ละ หมู่ที่ 7 บ้านแม่ฮากไม้เหนือ หมู่ที่ 8 บ้านฮากไม้ใต้ หมู่ที่ 10 บ้านห้วยงู และหมู่ที่ 11 บ้านอมพาย ร้อยละ 8.30 และน้อยที่สุดคือ อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 9 บ้านแม่ปุ่น ร้อยละ 8.10



ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1) ชาย	203	56.20
2) หญิง	158	43.80
อาชีพประจำ		
1) รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ	21	5.80
2) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	5	1.40
3) เกษตรกร	187	51.80
4) ค้าขายรายย่อย	18	5.00
5) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	55	15.20
6) รับจ้างทั่วไป	71	19.70
7) อื่น ๆ เช่น แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ ฯลฯ	4	1.10
ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	92	25.50
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	113	31.30
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	76	21.10
4) อนุปริญญา หรือ ปวส.	48	13.30
5) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	32	8.80
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1) ต่ำกว่า 10,000 บาท	209	57.90
2) 10,000 – 19,999 บาท	132	36.60
3) 20,000 – 29,999 บาท	20	5.50
4) 30,000 – 39,999 บาท	-	-
5) 40,000 บาท ขึ้นไป	-	-



จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.20 ด้านอาชีพประจำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.80 รองลงมา คือประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 19.70 ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ ฯลฯ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.10 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 25.50 และระดับการศึกษานุปริญญา หรือ ปวส. น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.80 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.90 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.60 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 – 29,999 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.5



4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ โดยนำเสนอเป็นงานด้านต่างๆ ดังนี้

4.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.36	มาก
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.07	0.38	มาก
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.05	0.44	มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.99	0.54	มาก
5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.04	0.53	มาก
6. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	4.04	0.53	มาก
โดยรวม	4.04	0.36	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.07 รองลงมา คือความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนความรวดเร็วในการให้บริการ ได้รับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.99



ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการโดยตรงที่สำนักงาน	4.24	0.55	มาก
2. การให้บริการนอกสถานที่	4.02	0.60	มาก
3. การให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ	4.14	0.48	มาก
โดยรวม	4.13	0.42	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าการให้บริการโดยตรงที่สำนักงาน ได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนการให้บริการนอกสถานที่ ได้รับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.02



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. กิริยา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.08	0.46	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายและบุคลิกท่าทาง	4.10	0.46	มาก
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.16	0.54	มาก
4. ความพร้อมและความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.06	0.55	มาก
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายตอบข้อซักถาม การให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหา	4.08	0.57	มาก
6. ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.15	0.52	มาก
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.16	0.55	มาก
โดยรวม	4.11	0.40	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 รองลงมา คือความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนความพร้อมและความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ได้รับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.06



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	4.05	0.50	มาก
2. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	4.07	0.48	มาก
3. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	4.04	0.51	มาก
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับ ให้บริการ	3.98	0.54	มาก
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง ฯลฯ	4.00	0.53	มาก
6. ความสะอาดของหน่วยงานโดยรวม	4.01	0.55	มาก
โดยรวม	4.03	0.41	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ ได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ส่วนคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับให้บริการ ได้รับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.98



ตารางที่ 7 ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเกณฑ์
คุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ	คะแนน		คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
	เต็ม	เฉลี่ย		
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	30	24.26	80.86	7
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	15	12.41	82.73	7
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	35	28.82	82.34	7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	30	24.18	80.60	7
รวม	110	89.67	81.51	7

จากตารางที่ 7 สรุปผลการศึกษาโดยภาพรวม เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมพบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 81.51



4.3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.3.1 ข้อเสนอแนะจากประชาชนทั่วไปที่เข้ารับการบริการ

-

4.4 ความคิดเห็นจากผู้นำชุมชนหรือผู้แทนต่อการให้บริการและแนวทางในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

4.4.1 ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีดังต่อไปนี้

- 1) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋มีการพัฒนาที่ครอบคลุมทุกด้าน แต่บางส่วนยังขาดงบประมาณในการพัฒนา
- 2) ควรมีการปรับปรุงด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งติดขัดปัญหาเรื่องเขตป่าสงวน ทำให้ประชาชนยังคงได้รับความเดือดร้อนด้านโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น
- 3) มีการให้บริการด้านการศึกษา สาธารณสุข การควบคุมและป้องกันโรคหมู่บ้านสะอาด และช่วยเหลือผู้ยากไร้ด้านที่อยู่อาศัย

4.4.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนานาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในปีถัดไป

- 1) อยากให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ควรมีการเพิ่มงบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มากขึ้น เช่น ถนนเข้าหมู่บ้าน
- 2) ควรเพิ่มงบประมาณในการจัดโครงการต่างๆ ให้มากขึ้น
- 3) ควรจัดให้มีการดูแลด้านการศึกษา โดยเฉพาะศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 4) ควรมีการเพิ่มงบประมาณในการจัดการขยะ และพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร



บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานตัวชี้วัดที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดขึ้น ตามมติ ที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งครอบคลุมระยะเวลาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2565 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือน กันยายน 2565 และเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากผลการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจตามมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 8 ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

งานบริการ	คะแนน		คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
	เต็ม	เฉลี่ย		
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	30	24.26	80.86	7
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	15	12.41	82.73	7
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	35	28.82	82.34	7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	30	24.18	80.60	7
รวม	110	89.67	81.51	7

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก และตามเกณฑ์ระดับคุณภาพของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 81.51 และเมื่อพิจารณาตามส่วนงาน ปรากฏผลดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 80.86 จากประเด็นที่สรุปได้จากการศึกษาพบว่า มีจุดเด่นหลายประการที่น่าให้ความสนใจ เช่น พบว่า มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนในการให้บริการ มีผลต่อประชาชนที่เข้ารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และมีประเด็นที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมคือด้านความรวดเร็วในการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้เข้ารับบริการให้มากขึ้น

ด้านช่องทางการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 82.73 จากประเด็นที่สรุปได้จากการศึกษาพบว่า มีจุดเด่นหลายประการที่น่าให้ความสนใจ เช่น พบว่า ประชาชนที่เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการโดยตรงที่สำนักงาน และพึงพอใจในการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่นเสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ ซึ่งมีผลต่อประชาชนที่เข้ารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และมีประเด็นที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมคือการให้บริการนอกสถานที่เพื่อสร้างเพิ่มช่องทางของการให้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ให้มากขึ้น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 82.34 จากประเด็นที่สรุปได้จากการศึกษาพบว่า มีจุดเด่นหลายประการที่น่าให้ความสนใจ เช่น พบว่า มีการเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีผลต่อประชาชนที่เข้ารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และมีประเด็นที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมคือด้านความพร้อมและความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อให้ผู้ที่เข้ารับบริการได้รับการบริการที่ดีที่สุดและเกิดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 80.60 จากประเด็นที่สรุปได้จากการศึกษาพบว่า มีจุดเด่นหลายประการที่น่าให้ความสนใจ เช่น พบว่า มีความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ มีการจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ และมีความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ แก่ผู้เข้ารับบริการซึ่งมีผลต่อประชาชนที่เข้ารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด และมีประเด็นที่ต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมคือคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับให้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ผู้เข้ารับบริการ



ทั้งนี้ ผลการสำรวจความคิดเห็นจากผู้นำชุมชนหรือผู้แทนต่อการให้บริการ และแนวทางในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถสรุปภาพรวม ได้ดังนี้คือ

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ให้การบริการดีครอบคลุมทุกด้าน แต่บางส่วนยังขาดแคลนงบประมาณในการนำมาพัฒนาเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความสะดวกทั่วถึง และยังมีข้อติดขัดในการเข้าใช้พื้นที่ในเขตป่าสงวนทำให้ไม่สามารถพัฒนา สาธารณูปโภคพื้นฐานได้ตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ ซึ่งส่วนอื่นๆ เช่นการ บริการด้านการศึกษา สาธารณสุข การควบคุมและป้องกันโรค หมู่บ้านสะอาด และการเข้า ช่วยเหลือผู้ยากไร้ขาดแคลนที่อยู่อาศัยทางองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ได้ดำเนินการให้การ ช่วยเหลือดูแลเป็นอย่างดี ซึ่งยังมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาในปีถัดไปที่ทางองค์การบริหารส่วน ตำบลป่าแป๋ ควรมีการพัฒนาประกอบด้วย การเพิ่มงบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ให้แก่ชุมชนต่างๆ เช่น ถนน สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน การเพิ่มงบประมาณในการจัดโครงการ ต่างๆ แก่ชุมชน การจัดให้มีการดูแลด้านการศึกษาโดยเฉพาะศูนย์เด็กเล็ก การจัดการขยะ และการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

ดังนั้น ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของท้องถิ่นถือได้ว่าเป็น ตัวชี้วัดที่สำคัญ หากประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานก็จะแสดงให้เห็นว่าองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน และการที่จะให้ประชาชนพึงพอใจ ได้นั้น ขึ้นอยู่กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินงานด้านต่าง ๆ ที่ตอบสนองต่อความ ต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด โดยให้อยู่ในขอบเขตและอำนาจหน้าที่ที่จะต้อง กระทำ ซึ่งการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้นั้น ต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือปฏิบัติ และร่วมประเมินผล และรับผิดชอบ ซึ่งจะได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความ ต้องการอย่างแท้จริงจากประชาชน อันจะมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการที่ เป็นตัวชี้วัดที่จะสามารถชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

บรรณานุกรม

- คณิงนิจ บุตรบุญ. (2554). **ความคิดเห็นของข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกต่อหลักธรรมาภิบาล**. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาลัยนเรศวร.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษปริญญาตรี วิทยาลัยนเรศวร.
- ทวิทอง หงส์วิวัฒน์. (2527). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล
- ทานตะวัน อินทร์จันทร์. (2546). **การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนย่อยในเขตเทศบาลเมืองลำพูน**. การค้นคว้าอิสระ วิทยาลัยนเรศวร สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นารีรัตน์ ชูอัครา. (2558). **ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ**. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2527). **แนวโน้มนโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชน ยุทธศาสตร์พัฒนาปัจจุบัน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- มยุรี สุดตา. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลป่ามะคาบ อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร**. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาลัยนเรศวร.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550**. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก, 24 สิงหาคม 2550.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. **พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546**. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก, 9 ตุลาคม 2546.



- สำนักนายกรัฐมนตรี. **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542.** ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 63 ง, 10 สิงหาคม 2542.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพ. (2537). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขต.** รายงานการวิจัย.
- สุกัญญา มีแก้ว. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี.** ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุดจิต นิมิตรกุล. (2543). **กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี : การปกครองที่ดี (Good Governance).** กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- อภรณ์พันธ์ จันทร์สว่าง. (2522). **คำบรรยายลักษณะวิชาทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน 2.** ภาควิชาการศึกษาที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- Fitzgerald M.R. & Durant R.F. (1980). **Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest.** Public Administration Review.
- Millet, J.D. (1954). **Management in the public service.** New York : Mcgraw Hill Book.
- Shelly, M.W. (1975). **Responding to Social Change.** Pennsylvania : Dowdem Hutchison Press.
- Stufflebeam, D.L. and Other. (1971). **Educational Evaluation and Decision Making.** Illinois : F.E. Peacock Publishers.
- Vroom, V.H. (1964). **Work and motivation.** New York : John Wiley & Sons.
- Walleatein, H. (1971). **A Dictionary of Psychology.** Maryland : Penquin Books.
- Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science.** Van Nostrand : Reinheld Company.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



391 350 ๕๑

วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรบริหารส่วนตำบล บ้านบัว จังหวัด แม่ฮ่องสอน

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรับผิดชอบในการให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ ที่ท่านอาศัยอยู่ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย 5 ตอนด้วยกัน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะ แนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ให้ครบทุกตอน เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<p>1. อายุที่ <u>1๓</u>.....</p> <p>2. เพศ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1) ชาย</p> <p><input type="checkbox"/> 2) หญิง</p> <p>3. อาชีพประจำ</p> <p><input type="checkbox"/> 1) รับราชการ รัฐวิสาหกิจ</p> <p><input type="checkbox"/> 2) ผู้ประกอบการ เจ้าของธุรกิจ</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 3) เกษตรกร</p> <p><input type="checkbox"/> 4) กู้ขายรายย่อย</p> <p><input type="checkbox"/> 5) ลูกจ้าง พนักงานบริษัท</p> <p><input type="checkbox"/> 6) รับจ้างทั่วไป</p> <p><input type="checkbox"/> 7) อื่นๆ</p>	<p>4. ระดับการศึกษา</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น</p> <p><input type="checkbox"/> 2) มัธยมศึกษาตอนต้น</p> <p><input type="checkbox"/> 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.</p> <p><input type="checkbox"/> 4) อนุปริญญา หรือ ปวส.</p> <p><input type="checkbox"/> 5) ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า</p> <p>5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท</p> <p><input type="checkbox"/> 2) 10,000 - 19,999 บาท</p> <p><input type="checkbox"/> 3) 20,000 - 29,999 บาท</p> <p><input type="checkbox"/> 4) 30,000 - 39,999 บาท</p> <p><input type="checkbox"/> 5) 40,000 บาท ขึ้นไป</p>
--	---



ดูงานที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ				/	
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน				/	
3. ความสะดวกที่ได้สืบจากการบริการแต่ละขั้นตอน				/	
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ					/
5. การให้บริการความสำคัญก่อน-หลังอย่างยุติธรรม			/		
6. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ				/	
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การให้บริการโดยตรงที่สำนักงาน				/	
2. การให้บริการนอกสถานที่			/		
3. การให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น วิทยุกระจายเสียง เว็บไซต์ ฯลฯ			/		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. ทิฐิธยาและการต้อนรับของเจ้าหน้าที่					/
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายและบุคลิกท่าทาง					/
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ				/	
4. ความพร้อมและความตระหนักรู้ในการปฏิบัติงาน				/	
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายข้อซักถาม การให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญห			/		
6. ความเหมาะสมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ				/	
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน			/		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความสะดวกต่อการให้บริการ				/	
2. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน จุดบริการ				/	
3. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ					/
4. คุณภาพและความในสมัยของอุปกรณ์สำหรับให้บริการ					/
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ฯลฯ			/		
6. ความสะอาดของส่วนงาน				/	

ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

.....

.....

.....

คณะกรรมการวิจัยฯ ขอขอบคุณทุกท่านที่ไว้ใจข้อมูล

แบบสอบถาม

สำหรับผู้นำชุมชนหรือผู้แทนต่อการให้บริการของพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่อุล่อ อัมภอขุนยวม จังหวัดแม่ฮ่องสอน

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรับผิดชอบในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชน
ในเขตพื้นที่ที่ท่านอาศัยอยู่ ตามคำชี้วัดที่ 1 มีมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย 2 ตอนด้วยกัน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไป
ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นการสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการและแนวทางการพัฒนาการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อเป็นประโยชน์
สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1. หมู่ที่ 1 บ้านต๋อง
- 2. ตำแหน่ง อ.ตำบล/ชม. (ก.ม.น.)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่พัฒนาในปี 2564

Mr. ...

2.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีถัดไป

Mr. ...



ภาคผนวก ข
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการวิจัย





คำสั่งศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ที่ ๔ /๒๕๖๕
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิจัย
โครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้วยศูนย์นวัตกรรมและการจัดการความรู้ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ได้ดำเนินโครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ฉะนั้น เพื่อให้การบริหารและการดำเนินการวิจัยดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ จึงอาศัยอำนาจ ข้อ ๓๑ แห่งข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าด้วยการบริหารหน่วยงานของส่วนงานวิชาการและส่วนงานวิชาการภายในของมหาวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๕๕ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการโครงการวิจัยฯ โดยมีรายนาม ดังต่อไปนี้

๑. อาจารย์ ดร.เฉลิมพล คงจิตต์	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์ ดร.อัศรพล นิยมรัตน์	รองประธานกรรมการและเลขานุการ
๓. นายทศพร ธำอ้าย	กรรมการ
๔. นางสาวนุจรารี กัมปนาทภูมิกุล	กรรมการ
๕. นางสาวปิยาภรณ์ ณ เชียงใหม่	กรรมการ
๖. นางศิริพัสตร์ ธำอ้าย	กรรมการ
๗. นางสาวवलลดา รินจ้อย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการฯ ตามที่ได้รับแต่งตั้ง มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการโครงการวิจัยฯ กำกับ ควบคุม ประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานโครงการวิจัยฯ ให้มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

อภิศรา ธีระกุล

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภาพร ธีระกุล)

ผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ภาคผนวก ค
เอกสารประกอบการดำเนินโครงการวิจัย



จว ๘๘๐๓(๒๒)๓/ ๘๖๓



ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๒๓๙ ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐

๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจ้งความประสงค์การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. รายละเอียดค่าใช้จ่ายในการดำเนินโครงการวิจัย จำนวน ๑ ฉบับ
๒. แบบตอบรับ จำนวน ๑ ฉบับ
๓. เอกสารประกอบการศึกษาวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอโครงการ/กิจกรรมที่จะปรับปรุงระบอบการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการตอบสนองความต้องการของประชาชนตามมติการประเมินและตัวชี้วัดทั้ง ๔ มิติ โดยมีมติที่ ๒ ได้กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางเป็นผู้ทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยให้ดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ เป็นต้นมา นั้น

ในการนี้ ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดย อาจารย์ ดร. เฉลิมพล คงจิตต์ ประธานกรรมการ มีความยินดีดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามมติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ หากท่านมีความประสงค์ให้ศูนย์นวัตกรรมฯ ทำหน้าที่เป็นผู้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่าน โปรดแจ้งความประสงค์มาได้ที่ ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล ชั้น ๔ อาคารวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เลขที่ ๒๓๙ ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ ๕๐๒๐๐ ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ นางสาวนุชจาณี กิมปนาทภูมิกุล ตำแหน่ง ผู้ประสานงานโครงการวิจัยในพื้นที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๕-๖๐๕-๖๐๕๖ อีเมลล์ nujalee_nit@hotmail.com หรือ นางสาวยลลดา วินจ้อย ตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติงาน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖-๒๕๓๕-๓๙๒๒ อีเมลล์ yonlada.nit@camt.info เป็นผู้ติดต่อประสานงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(อาจารย์ ดร. เฉลิมพล คงจิตต์)
ประธานกรรมการ
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล
โทรศัพท์ (๐๕๓) ๘๒๐ ๒๙๙ ต่อ ๔๒๖
โทรสาร (๐๕๓) ๘๘๑๘๑๐



วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
College of Arts, Media and Technology Chiang Mai University
จุดเริ่มต้นสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน
Toward creating innovation to sustainability





ที่ มส ๗๒๑๐๑/๔๔๕

วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
เลขที่รับ 1563
วันที่ ๒ ก.ย. 2565
เวลา 16.00 น.

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋
อำเภอแม่สะเรียง มส. ๕๘๑๑๐

๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง แจ้งความประสงค์ให้ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

เรียน ประธานกรรมการวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อ้างถึง หนังสือศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ อว ๘๓๙๓(๒๒).๓/๑๖๗ ลงวันที่ ๒๒ สิงหาคม ๒๕๖๕

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตอบรับความประสงค์การศึกษวิเคราะห์ความพึงพอใจ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดย อาจารย์เฉลิมพล คงจิตต์ ประธานกรรมการ แจ้งมีความยินดีดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามมติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสงค์ให้ศูนย์นวัตกรรมฯ ทำหน้าที่เป็นผู้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งความประสงค์มาได้ นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ มีความประสงค์ให้ศูนย์นวัตกรรมฯ ทำหน้าที่เป็นผู้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายทวิวัฒน์ วิสุทธิศิริ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

โทร ๐ ๕๒๐๔ ๔๔๒๘

โทรสาร ๐ ๕๒๐๔ ๔๔๒๘

E-mail : papaemsr@gmail.com



ตารางแสดงขนาดประชากรและตัวอย่าง ของเครื่องซีและมอร์แกน

N	n	N	n	N	n	N	n	N	n
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	348
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	<u>4500</u>	<u>354</u>
35	32	150	108	360	185	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	195	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	225	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	75	270	159	750	254	2600	335	100000	384

N คือ จำนวนประชากร

n คือ จำนวนแบบสอบถาม

ตัวอย่างเช่น จำนวนประชากรทั้งหมด 4,250 คน จำนวนแบบสอบถามที่ต้องจัดเก็บ คือ 354 ชุด

