

โครงการวิจัย
เรื่อง
การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋
ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โดย
ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประจำปีงบประมาณ 2569

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋
ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โดย
ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประจำปีงบประมาณ 2569

คำนำ

โครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ รวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยสามารถนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก และยังสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2569 ต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ความอนุเคราะห์ในการประสานงานกับประชาชนในพื้นที่ที่เป็นตัวแทนชาวบ้านในการจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม และขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยและประเมินผลเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยในนาม ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอขอบพระคุณองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความไว้วางใจในการร่วมศึกษาวิจัยเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยในโอกาสต่อไป

คณะผู้วิจัย

บทคัดย่อ

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

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดำเนินการตามหลักการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และคณะผู้วิจัยได้ร่วมกันกำหนดขึ้น เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง โดยวิธีโควตา ตามตารางมาตรฐานการกำหนดขนาดตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การแปลผลค่ามัชฌิมเลขคณิตของระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน ตามมิติคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 2 สรุปผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานตัวชี้วัดที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดขึ้นตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการมีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 7 โดยได้รับผลคะแนนคิดเป็นร้อยละ 81.20 และเพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความต้องการที่สอดคล้องกัน อันจะนำไปสู่ความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญรุ่งเรืองก้าวหน้ายิ่งๆ ขึ้นไป

สารบัญ

		หน้า
คำนำ		ก
บทคัดย่อ		ข
สารบัญ		ค
สารบัญตาราง		ง
บทที่ 1	บทนำ	1
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย	1
	1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
	1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
	1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับ	3
บทที่ 2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	13
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	13
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	14
	3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	14
	3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	18
	4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	19
	4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ โดยนำเสนอเป็นงานด้านต่างๆ	22
	4.3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	27
	4.4 ความคิดเห็นจากผู้นำชุมชนหรือผู้แทนต่อการให้บริการและแนวทางในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	27
บทที่ 5	บทสรุป	29
บรรณานุกรม		33
ภาคผนวก		35
	ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
	ภาคผนวก ข คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการวิจัย	40
	ภาคผนวก ค เอกสารประกอบการดำเนินโครงการวิจัย	42

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหมู่บ้าน	19
2	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	20
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	22
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ	23
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	24
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	25
7	ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นของ	26
8	ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น	29

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

การกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญของการบริหารจัดการในระบอบประชาธิปไตย มีเป้าหมายเพื่อถ่ายโอนอำนาจจากรัฐส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่นอย่างเหมาะสม ลดบทบาทของส่วนกลางให้เหลือเฉพาะภารกิจหลักที่จำเป็น และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการชุมชนของตนเองอย่างแท้จริง หลักการดังกล่าวมุ่งเน้นการตอบสนองต่อสภาพสังคมที่หลากหลายและความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ เนื่องจากรัฐส่วนกลางมีข้อจำกัดทั้งด้านทรัพยากรและศักยภาพในการจัดการปัญหาได้อย่างทันท่วงที จึงได้มีการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้น เพื่อให้สามารถบริหารงานและแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือกำเนิดขึ้นจากเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจที่ต้องการให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของตนเอง การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการปกครองเช่นนี้ ไม่เพียงช่วยสร้างความเป็นธรรมและเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาท้องถิ่น แต่ยังสะท้อนถึงหลักการประชาธิปไตยที่เน้นความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วม ขณะเดียวกัน รัฐส่วนกลางยังคงมีบทบาทในการกำกับดูแลในประเด็นที่จำเป็น เพื่อให้การบริหารท้องถิ่นเป็นไปตามมาตรฐาน การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการรับรองไว้ในรัฐธรรมนูญตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 จนถึงรัฐธรรมนูญปัจจุบัน พ.ศ. 2560 โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเอง ประชาชนสามารถเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น รวมทั้งมีสิทธิตรวจสอบและประเมินการทำงานได้ ซึ่งสะท้อนถึงหลักการประชาธิปไตยที่ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอย่างแท้จริง ในด้านบทบาทและอำนาจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับมอบหมายให้จัดบริการสาธารณะและกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชน ตามกรอบแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนและวิธีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566–2570 ซึ่งกำหนดภารกิจไว้ 6 สาขาหลัก ได้แก่ (1) การสาธารณสุขและการส่งเสริมสุขภาพ (2) การจัดการศึกษา (3) การสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิต (4) การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (5) การส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น และ (6) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน องค์กรเหล่านี้มีรายได้และอิสระในการบริหารจัดการภายใต้กรอบกฎหมาย โดยต้องยึดหลักธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส รายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและตรวจสอบการทำงาน การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2562 เพื่อสร้างความเป็นธรรมและความโปร่งใสในการทำงาน นอกจากนี้ องค์กรยังต้องพัฒนาและจัดการทรัพยากรในท้องถิ่น เพื่อให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการจัดโครงสร้างภายในที่หลากหลายตามบริบทของแต่ละพื้นที่ ซึ่งโดยทั่วไปประกอบด้วย สำนักงานปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนการคลัง ส่วนโยธา

ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และส่วนส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือเป็นหน่วยงานหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ยึดหลักการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หลักการนี้มุ่งเน้นให้การบริหารงานของรัฐก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยต้องตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ทั้งยังมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ทั้งในระดับบุคคลและองค์กร โดยใช้ตัวชี้วัดผลผลิตและผลลัพธ์เพื่อปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมาย รวมทั้งมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนและการประเมินความคุ้มค่าของทรัพยากรที่ใช้ บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงไม่ได้จำกัดเพียงการจัดบริการสาธารณะเท่านั้น แต่ยังต้องมุ่งพัฒนาคุณภาพการบริหารและการปฏิบัติราชการให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ต้องใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ การบริหารแบบบูรณาการ และการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ การดำเนินภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นไปเพื่อสร้างความผาสุกที่ยั่งยืนให้แก่ประชาชน โดยใช้หลักการประเมินคุณภาพการให้บริการที่คำนึงถึงความสะดวก ความเรียบง่าย ความถูกต้อง รวดเร็ว และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่นและบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างประชาธิปไตยที่แท้จริง เนื่องจากเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการปกครอง ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของพื้นที่ และส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นให้ก้าวหน้าอย่างยั่งยืนภายใต้หลักความโปร่งใสและความรับผิดชอบ

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความเห็นชอบให้ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผลการศึกษานอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว ยังสามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการกำหนดผลประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 และตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และความต้องการที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานตัวชี้วัดที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดขึ้น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งครอบคลุมระยะเวลาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ 2569 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2568 ถึงเดือน กันยายน 2569

1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับ

ข้อสนเทศจากการวิจัยเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ให้เป็นไปตามมาตรฐานตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการ และสามารถวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการบรรลุตามเป้าหมายของการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการ อำนวยความสะดวก และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน ตลอดจนสามารถนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้เพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือ ยุติการดำเนินการในการบริหารกิจการสาธารณะตามความเหมาะสมของหน่วยงานต่อไป

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจนิยมศึกษาใน 2 มิติ ด้วยกัน ได้แก่ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ (Service Satisfaction) (ชูโชค ทิพยโสตถิ, 2545 : 23) ซึ่งการประเมินนี้เป็นการประเมินมิติของผู้รับบริการ เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยศึกษาความหมายและองค์ประกอบของความพึงพอใจพอสังเขปได้ ดังนี้

นักวิชาการส่วนใหญ่ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในเชิงความสัมพันธ์กับความรู้สึกของมนุษย์ซึ่งอยู่ในรูปของแรงจูงใจหรือแรงขับรวมถึงทัศนคติ ซึ่งอาจเป็นผลจากการเปรียบเทียบกับประสบการณ์หรือสิ่งที่ได้เรียนรู้มาแต่เดิมในอดีตกับสิ่งที่ได้รับ

รายงานการวิจัยของสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพ (2537) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในลักษณะของความรู้สึกของมนุษย์ตามแนวคิดของ 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 สื่อเครื่องมือ วิถีทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ E : Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลจะมีความต้องการและความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องพยายามกระทำการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่คาดหวังบุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อย ๆ

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

Fitzagerald & Durant (1980 : 589) กล่าวถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ของหน่วยงานโดยมีพื้นฐานที่เกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง ซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและเกณฑ์ (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) ความสามารถในการพัฒนาการบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive Service) ตามลักษณะของการบริการนั้นๆ ขึ้นไปเรื่อย ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

อาภรณ์พันธ์ จันทร์สว่าง (2522, 19) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลงและความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อปฏิบัติ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ จะต้องเป็นความเห็นพ้องต้องกัน จะต้องมีมากจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการ เพื่อการปฏิบัติการนั้น ๆ เหตุผลเบื้องแรกของการที่มีคนมารวมกันได้ จึงควรต้องมีความตระหนักว่าปฏิบัติการทั้งหมด 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 และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวมตลอดจนความต้องการของชุมชน

2) ร่วมคิดหาและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชน หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชน

3) ร่วมวางนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อขจัดและแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของชุมชน

4) ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรจำกัด ให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม

5) ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ

6) ร่วมลงทุนในกิจกรรมโครงการของชุมชน ตามขีดความสามารถของตนเองและหน่วยงาน

7) ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

8) ร่วมควบคุม ติดตามประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ ทั้งโดยเอกชนและรัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

คาสเปอร์ซัน และเบรทแบงค์ (Kasperson & Breitbank, 1974 อ้างถึงในทานตะวัน อินทร์จันทร์, 2546, 19) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน ว่าการที่ประชาชนทำตนเป็นผู้สร้างสรรค์กิจกรรมในกระบวนการพัฒนาซึ่งจะบังเกิดผล ประกอบด้วยสามารถแสดงบทบาทที่สร้างสรรค์ได้และผลของกิจกรรมจะต้องย้อนกลับมาสู่พวกเขาเอง United Nations Research 8 Institute of Social Development (UNRISD) ได้ระบุความหมายว่าเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ประชาชนในเรื่องการตัดสินใจ การเข้าร่วมกิจกรรม และการร่วมรับผลประโยชน์อย่างเป็นธรรมที่เกิดจากกิจกรรมนั้น ๆ

สันติชัย เอื่อจงประสิทธิ (2551) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของบุคลากรว่าเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การตัดสินใจในการปฏิบัติงานและการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ ที่มีผลกระทบมาถึงตัวของบุคลากรนั้น การที่ให้ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาที่จะนำพาให้คุณภาพความเป็นอยู่ของบุคลากรเองนั้นให้ดีขึ้นผู้นำต้องยอมรับในปรัชญาการพัฒนาที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความปรารถนาที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อกิจกรรมของส่วนรวมในองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน

สตัฟเฟลบีม 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) เป็นการศึกษาถึงความพร้อมของบุคคล 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 ยังส่งผลให้มีการกำหนดนโยบายและวางระเบียบปฏิบัติราชการเพื่อการจัดระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักกฎหมายและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยให้สังคมมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในระบบบริหารกิจการดังกล่าว ด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและให้โอกาสตรวจสอบได้ รวมถึงขยาย

การให้บริการภาครัฐไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็วทั่วถึงและเป็นธรรม ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 กล่าวถึงหลักบริหาร 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 ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

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

ทักษะของบุคลากรให้สามารถพัฒนาทรัพยากรและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เพื่อปรับใช้กับการทำงานได้

จากหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีข้างต้น ส่งผลให้เกิดการปฏิรูปบทบาท หน้าที่ โครงสร้าง กระบวนการทำงานของหน่วยงาน และกลไกการบริหารภาครัฐ ให้เป็นกลไก การบริหารทรัพยากรของสังคมที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสมรรถนะสูงในการนำบริการของรัฐที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชน โดยถือเอาประโยชน์ของประชาชนเป็นจุดมุ่งหมายสำคัญของการทำงาน ส่งเสริมให้สังคมมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในระบบบริหารด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและให้โอกาสตรวจสอบได้ รวมถึงขยายการให้บริการไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็ว ทั่วถึง และเป็นธรรม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่งในจังหวัดศรีสะเกษ วารสารบริหารรัฐกิจและนโยบายสาธารณะ (Journal of Public Administration and Policy) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (Ubon Ratchathani University) (2567) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่งในจังหวัดศรีสะเกษ โดยใช้แบบจำลองการประเมิน 4 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร จากการศึกษาพบว่าโดยรวมแล้วประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15 จาก 5) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) เนื่องจากบุคลากรมีมิตรภาพ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน และความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ในขณะที่ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ก็ได้รับความพึงพอใจในระดับที่ดี อย่างไรก็ตาม ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.99) จากการศึกษาพบว่าปัญหาหลักเกิดจากการใช้ช่องทางดั้งเดิมเป็นหลัก การตอบรับที่ล่าช้า และการขาดแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ทันสมัย ข้อเสนอแนะจากการศึกษา ได้แก่ การพัฒนาระบบการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ การจัดตั้งศูนย์บริการช่วยเหลือผ่านโซเชียลมีเดีย การฝึกอบรมบุคลากรด้านการสื่อสารดิจิทัล และการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อที่หลากหลายให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและส่งเสริมความพึงพอใจของประชาชนให้สูงขึ้นต่อไป

โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2566 (กรมส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2566) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการบริหาร 4 งาน คือ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ด้านการศึกษา ด้านรายได้หรือภาษี และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 ราย ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ผักไหม อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22(x =4.76,S.D.=.28) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด และงานบริการ 4 ด้าน พบว่า ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.39(x =4.77,S.D.=.30) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.28 (x =4.76,S.D.=.30) ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.21(x =4.76,S.D.=.32) และ ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.00 (x =4.75,S.D.=.19) ซึ่งจัดอยู่ ในระดับมากที่สุด ตามลำดับเช่นกัน จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็น ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม มีศักยภาพสูงในการให้บริการที่ดีสามารถตอบสนองความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลผักไหมได้เป็นอย่างดี โดยสรุป องค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ เป็นองค์กรที่มีศักยภาพสูงในการบริการประชาชนดังนั้นควรรักษาระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างยั่งยืนสำหรับองค์กรตลอดไป และที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการ อย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ ซึ่งผลการประเมินระดับความ พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผักไหมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจร้อยละ 95.22 (10 คะแนน)

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน. (ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน 2566). มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ และเพื่อศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการ ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน โดยกำหนดกรอบการประเมิน ความพึงพอใจ จำนวน 4 ด้าน และงานบริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย กำหนดให้ทำการประเมิน จำนวน 5 งาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ประจำปี 2566 จำนวน 6,736 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจจำนวน 240 คน จากการวิจัยในครั้งนี้คณะผู้วิจัย ได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการในลักษณะงานการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้ดังนี้ 1. งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60 3. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึง พอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.30 4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 5. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.51 คิดเป็นร้อยละ 90.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.88 เท่ากับ 9 คะแนน

รายงานการประเมินผล ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี : (คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2568) พบว่าการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ เก็บข้อมูลจากประชาชน 500 คน และเจ้าหน้าที่ 5 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60 มีอายุระหว่าง 31–40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ 10,000–20,000 บาท อาชีพรับจ้าง และอาศัยในชุมชนเกิน 5 ปี ผลการประเมินภาพรวมพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.835 คิดเป็นร้อยละ 96.71 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพระดับ 5 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 80 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าสูงสุด (4.870) รองลงมาคือช่องทางการให้บริการ (4.841) สิ่งอำนวยความสะดวก (4.829) และขั้นตอนการให้บริการ (4.801) ตามลำดับ ส่วนงานบริการทั้ง 5 งาน พบว่างานด้านโยธา (ขออนุญาตปลูกสร้าง) มีความพึงพอใจสูงสุด (4.888) รองลงมาคืองานพัฒนาผู้สูงอายุ (4.857) งานจัดเก็บภาษี (4.828) งานบริหารจัดการขยะ (4.814) และงานบริหารการศึกษา (4.790) โดยทุกงานมีคะแนนคุณภาพอยู่ในระดับ 5 ซึ่งถือว่าดีมาก แม้แต่งานบริหารการศึกษาซึ่งมีค่าต่ำสุดก็ยังอยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม ด้านปัญหาและอุปสรรคไม่พบประเด็นที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือผิดขั้นตอน ส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในองค์กรในระดับมากที่สุด ข้อเสนอแนะที่สำคัญ ได้แก่ การเพิ่มเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ พัฒนาระบบบัตรคิว จัดบริการนอกเวลาและหน่วยเคลื่อนที่ รวมถึงปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ เช่น ทางลาดและสื่อบริการที่เหมาะสม สำหรับงานขยะควรส่งเสริมการแยกขยะต้นทางและการรีไซเคิลพร้อมให้ความรู้เกี่ยวกับขยะอันตราย งานภาษีควรให้ความรู้ผ่านช่องทางต่างๆ และทบทวนอัตราภาษีหรือลดหย่อนสำหรับผู้มีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่น งานโยธาควรยกระดับเป็น One Stop Service และพัฒนาระบบยื่นคำขอออนไลน์ ส่วนงานการศึกษาควรพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน ส่งเสริมโภชนาการอาหารกลางวัน และช่วยเหลือนักเรียนเสี่ยงหลุดระบบ นอกจากนี้ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปฏิบัติงาน จัดทำคู่มือประชาชนแจกทุกครัวเรือน พัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ปลูกฝังจิตสำนึกบริการ และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการอย่างยั่งยืน โดยรวมแล้วการประเมินครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในระดับสูงมาก และมีแนวทางพัฒนาเชิงรูปธรรมที่จะช่วยยกระดับคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ถือเป็นแนวทางสำคัญที่นำมาใช้กำหนดกรอบแนวคิดและสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานตัวชี้วัดที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดขึ้น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวัดจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ขอรับการประเมิน ตามตัวชี้วัด ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถตอบสนองความต้องการอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้กับประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมระยะเวลาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2569 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2568 ถึงเดือน กันยายน 2569 โดยศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยประชากร 2 กลุ่มที่สำคัญคือ ประชากรที่ได้กำหนดขึ้นจากกลุ่มผู้นำชุมชนหรือตัวแทนซึ่งถือเป็นตัวแทนกลุ่มผู้บริหารในระดับหมู่บ้าน และกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 5,805 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 Earyle W. Morgan. 1970 อ้างใน ธีรวุฒิเอกะกุล, 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 หรือความต้องการในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยมีขั้นตอนตั้งแต่การศึกษาระเบียบและข้อบังคับของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบบระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานตัวชี้วัดที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดขึ้น 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 ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่การให้บริการได้ตอบแบบสอบถาม ให้ตรงตามการขอรับบริการที่แท้จริงตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยเน้นการกระจายแบบสอบถามให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้านในพื้นที่การให้บริการ และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้นำชุมชนในแต่ละหมู่บ้าน โดยอาจใช้วิธีการสัมภาษณ์หรือการเขียนแสดงความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิด (open–end) ต่อความพึงพอใจในการให้บริการและความต้องการพัฒนาการให้บริการ และนำส่งแบบสอบถามแก่คณะผู้วิจัยเพื่อวิเคราะห์ประมวลผล และจัดทำสรุปผลการวิจัยต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากได้รับแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคืนจากประชากรกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด ได้นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติมาวิเคราะห์ข้อมูล และสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจความคิดเห็นของผู้นำชุมชนหรือตัวแทนผู้นำ

ชุมชนแต่ละหมู่บ้านซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการในปีที่ผ่านมา ตามความต้องการในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เน้นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) และนำเสนอผลในรูปของการบรรยายเชิงสรุปความ โดยมีรายละเอียดดังนี้

<u>แบบสอบถามชุดที่ 1</u> 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)

<u>แบบสอบถามชุดที่ 2</u> 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

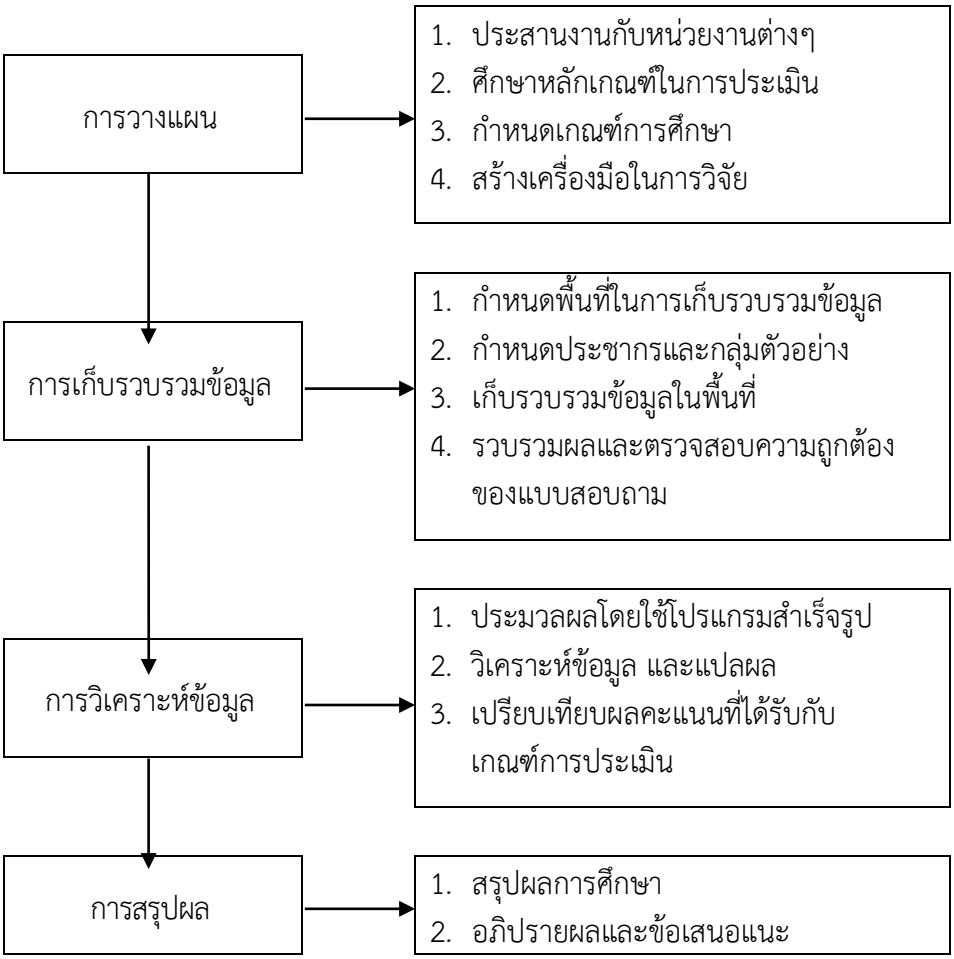
ทั้งนี้ การแปลผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามเกณฑ์ระดับคุณภาพ ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย คณะผู้วิจัยได้กำหนดสูตรการคำนวณตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์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

$$\text{สูตรการคำนวณ} = \frac{\text{ผลรวมร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}}$$

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

จากกระบวนการวิจัยขั้นต้น สามารถแสดงเป็นแผนผังขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังนี้



บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามซึ่งคณะผู้วิจัยได้แบ่งไว้ทั้งหมด 2 ชุด สามารถนำมาสรุปวิเคราะห์ผลได้ ดังนี้

<u>แบบสอบถามชุดที่ 1</u> คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 เกี่ยวข้องกับข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการในพื้นที่
- ตอนที่ 2 เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล
- ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะจากผู้เข้ารับบริการ

<u>แบบสอบถามชุดที่ 2</u> คือ แบบสอบถามสำหรับผู้นำชุมชนหรือผู้แทนต่อการให้บริการของการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคณะผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามผู้นำชุมชนหรือผู้แทน เพื่อสำรวจความคิดเห็นต่อการบริการและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 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 บ้านแม่อุมลองหลวง	20	5.50
หมู่ที่ 2 บ้านอุมลองน้อย	30	8.40
หมู่ที่ 3 บ้านป่าแป๋	25	6.90
หมู่ที่ 4 บ้านช่างหม้อ	35	9.70
หมู่ที่ 5 บ้านห้วยเดื่อ	36	10.00
หมู่ที่ 6 บ้านแม่ละ	24	6.60
หมู่ที่ 7 บ้านฮากไม้เหนือ	36	10.00
หมู่ที่ 8 บ้านฮากไม้ใต้	25	6.90
หมู่ที่ 9 บ้านแม่ปุ๋น	35	9.70
หมู่ที่ 10 บ้านห้วยงู	35	9.70
หมู่ที่ 11 บ้านอมพาย	35	9.70
หมู่ที่ 12 บ้านแม่อุมป๊อก	25	6.90
รวม	361	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ร้อยละของประชากรแยกตามหมู่บ้านจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 361 ตัวอย่าง สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อาศัยอยู่ใน หมู่ที่ 5 บ้านห้วยเดื่อและหมู่ที่ 7 บ้านฮากไม้เหนือ มีจำนวนเท่ากันร้อยละ 10.00 รองลงมา คือ อาศัยอยู่ในหมู่ที่ 4 บ้านช่างหม้อ หมู่ที่ 9 บ้านแม่ปุ๋น หมู่ที่ 10 บ้านห้วยงู และหมู่ที่ 11 บ้านอมพาย มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 9.70 และน้อยที่สุดคืออาศัยอยู่ในหมู่ที่ 1 บ้านแม่อุมลองหลวง ร้อยละ 5.50

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1) ชาย	212	58.70
2) หญิง	149	41.30
อาชีพประจำ		
1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	22	6.10
2) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	5	1.40
3) เกษตรกร	221	61.20
4) ค้าขายรายย่อย	14	3.80
5) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	30	8.30
6) รับจ้างทั่วไป	67	18.60
7) อื่น ๆ เช่น แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ ฯลฯ	2	0.60
ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	143	39.60
2) มัธยมศึกษาตอนต้น	75	20.80
3) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	60	16.60
4) อนุปริญญา หรือ ปวส.	38	10.50
5) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	45	12.50
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1) ต่ำกว่า 10,000 บาท	248	68.70
2) 10,000 – 19,999 บาท	93	25.80
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 58.70 ด้านอาชีพประจำ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.20 รองลงมา คือประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 18.60 ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ ฯลฯ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.60 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 39.60 รองลงมา คือ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20.80 และระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือ ปวส. น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.50 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.70 รองลงมา คือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 19,999 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000 -29,999 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.50

4.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ โดยนำเสนอเป็นงานด้านต่างๆ ดังนี้

4.2.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	3.75	0.61	มาก
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	3.85	0.60	มาก
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	3.97	0.63	มาก
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.01	0.62	มาก
5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.24	0.63	มาก
6. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ	4.20	0.58	มาก
โดยรวม	**4.00**	**0.43**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม ได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.24 รองลงมา คือความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการได้รับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.75

ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ

ด้านช่องทางการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการโดยตรงที่สำนักงาน	4.21	0.60	มาก
2. การให้บริการนอกสถานที่	4.09	0.63	มาก
3. การให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ	3.98	0.67	มาก
โดยรวม	**4.09**	**0.52**	**มาก**

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าการให้บริการโดยตรงที่สำนักงาน ได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ส่วนการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสายเว็บไซต์ ฯลฯ ได้รับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.98

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. กิริยา และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่	4.15	0.63	มาก
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายและบุคลิกท่าทาง	4.14	0.67	มาก
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.10	0.67	มาก
4. ความพร้อมและความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน	4.11	0.65	มาก
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายตอบข้อซักถาม การให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหา	4.21	0.65	มาก
6. ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ	4.25	0.63	มาก
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน	4.35	0.63	มาก
โดยรวม	**4.19**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน ได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมา คือความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการได้รับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.10

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ	3.97	0.58	มาก
2. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ	3.81	0.68	มาก
3. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	3.92	0.61	มาก
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับให้บริการ	3.97	0.63	มาก
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง ฯลฯ	3.98	0.68	มาก
6. ความสะอาดของหน่วยงานโดยรวม	4.00	0.68	มาก
โดยรวม	**3.94**	**0.47**	**มาก**

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าความสะอาดของหน่วยงานโดยรวม ได้รับค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ ได้รับค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.81

ตารางที่ 7 ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ	คะแนน		คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
	เต็ม	เฉลี่ย		
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	30	24.04	80.13	7
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	15	12.29	81.93	7
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	35	29.33	83.80	7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	30	23.67	78.90	6
รวม	**110**	**89.33**	**81.20**	**7**

จากตารางที่ 7 สรุปผลการศึกษาโดยภาพรวม เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมพบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 81.20

4.3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.3.1 ข้อเสนอแนะจากประชาชนทั่วไปที่เข้ารับการบริการ

- เรื่องความชัดเจนในการให้บริการ
- อยากให้เพิ่มความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือเหตุภัยพิบัติต่างๆ

4.4 ความคิดเห็นจากผู้นำชุมชนหรือผู้แทนต่อการให้บริการและแนวทางในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

4.4.1 ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีดังต่อไปนี้

จุดแข็งและผลการดำเนินงานที่ดี:

2.1 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (จุดแข็ง)

1. การให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ
   - พนักงานให้บริการดี พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี
   - เจ้าหน้าที่สุภาพ เป็นมิตร ให้คำแนะนำชัดเจน
   - ให้บริการรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ และมีประสิทธิภาพ
2. ความเอาใจใส่และจิตใจบริการ
   - เจ้าหน้าที่มีใจรักงานบริการ มีความเอาใจใส่
   - มีการต้อนรับที่อบอุ่น เป็นกันเอง
   - พนักงานมีอัธยาศัยดี
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร
   - มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง

สรุปโดยรวม:จากการประเมินความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าองค์กรมีจุดแข็งที่ชัดเจนด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้คำแนะนำที่ดีและชัดเจน อีกทั้งยังให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ มีจิตใจบริการ เอาใจใส่ และมีอัธยาศัยดี ตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง ดังนั้นโดยภาพรวมองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋จึงได้รับการประเมินว่าให้บริการชุมชนได้ในระดับดีถึงดีมาก โดยเฉพาะด้านการให้บริการประชาชนโดยตรงที่เจ้าหน้าที่มีทัศนคติและจิตใจบริการที่ดี ซึ่งถือเป็นจุดแข็งสำคัญที่สะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการและความใส่ใจต่อประชาชนในพื้นที่

4.4.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ในปีถัดไป

จากเสียงสะท้อนของชุมชน ตำบลป่าแป๋ มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนในปีงบประมาณ 2569 ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
    - ควรเพิ่มห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการ
    - ควรเพิ่มที่จอดรถ
    - ควรมีพื้นที่รอรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ
2. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน
    - ควรรวดเร็วและเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น
3. ด้านการรักษามาตรฐาน
    - ควรรักษามาตรฐานการทำงานที่ดีต่อไป

สรุปโดยรวม: จากเสียงสะท้อนของชุมชน ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาการให้บริการที่ยั่งยืนในปีงบประมาณ 2569 ครอบคลุม 3 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งควรเพิ่มห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการ เพิ่มที่จอดรถ และจัดให้มีพื้นที่รอรับบริการพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น และ ด้านการรักษามาตรฐาน ซึ่งควรคงไว้ซึ่งมาตรฐานการทำงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ข้อเสนอแนะดังกล่าวจึงสะท้อนความต้องการของชุมชนที่มุ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋พัฒนาการบริการทั้งในมิติของกายภาพ กระบวนการทำงาน และการรักษาคุณภาพการบริการที่ดีอยู่แล้ว ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

บทที่ 5
บทสรุป

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานตัวชี้วัดที่กรมส่งเสริมการปกครอง ส่วนท้องถิ่นได้กำหนดขึ้น ตามมิติ ที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งครอบคลุมระยะเวลาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2569 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2568 ถึงเดือน กันยายน 2569 และเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากผลการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถสรุปผลการศึกษาความพึงพอใจตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 8 ระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

ตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ	คะแนน		คิดเป็นร้อยละ	ระดับคุณภาพ
	เต็ม	เฉลี่ย		
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	30	24.04	80.13	7
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	15	12.29	81.93	7
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	35	29.33	83.80	7
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	30	23.67	78.90	6
รวม	**110**	**89.33**	**81.20**	**7**

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก และตามเกณฑ์ระดับคุณภาพของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 81.20 และเมื่อพิจารณาตามส่วนงาน ปรากฏผลดังนี้

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 80.13 จากประเด็นที่สรุปได้จากการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

ทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดคือการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 รองลงมาคือความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนเชื่อมั่นในความเที่ยงธรรมและประสิทธิภาพของการให้บริการ ส่วนด้านที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุดคือความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับมาก แต่แสดงถึงโอกาสในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความชัดเจนและความสะดวกให้แก่ประชาชน ข้อมูลนี้ชี้ให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ มีกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพในภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 แต่ควรส่งเสริมความชัดเจนของข้อมูลขั้นตอนการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนให้สูงยิ่งขึ้นต่อไป

ด้านช่องทางการให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 81.93
จากประเด็นที่สรุปได้จากการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดคือการให้บริการโดยตรงที่สำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 รองลงมาคือการให้บริการนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนเชื่อมั่นในประสิทธิภาพและความสะดวกของการให้บริการทั้งในสำนักงานและนอกสถานที่ ส่วนด้านที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุดคือการให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับมาก แต่แสดงถึงโอกาสในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความทั่วถึงและประสิทธิภาพของช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชน ข้อมูลนี้ชี้ให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ มีช่องทางการให้บริการที่มีประสิทธิภาพในภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 แต่ควรส่งเสริมและพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้มีความหลากหลายและเข้าถึงประชาชนได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 7 คิดเป็นร้อยละ 83.80
จากประเด็นที่สรุปได้จากการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านได้รับความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดคือความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาคือความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนเชื่อมั่นในความโปร่งใส เป็นธรรม และเท่าเทียมของการให้บริการ ส่วนด้านที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุดคือความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับมาก แต่แสดงถึงโอกาสในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความกระตือรือร้นและการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น ข้อมูลนี้ชี้ให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีคุณภาพในภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 แต่ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้สูงขึ้นต่อไป

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคุณภาพการให้บริการในระดับ 6 คิดเป็นร้อยละ 78.90
จากประเด็นที่สรุปได้จากการศึกษาพบว่า เมื่อพิจารณารายละเอียดแต่ละด้าน พบว่าทุกด้านได้รับ

ความพึงพอใจในระดับมาก โดยด้านที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดคือความสะอาดของหน่วยงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่ง ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนให้ความสำคัญกับความสะอาดและความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ ส่วนด้านที่ได้รับคะแนนต่ำที่สุด คือความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับมาก แต่แสดงถึงโอกาสในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มความชัดเจนของป้ายบอกทางและจุดบริการให้แก่ประชาชน ข้อมูลนี้ชี้ให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีคุณภาพในภาพรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 แต่ควรส่งเสริมและพัฒนาความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ ตลอดจนเพิ่มความเพียงพอและคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้สูงขึ้นต่อไป

จากการศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนทั่วไปที่เข้ารับการบริการ ตลอดจนผู้นำชุมชนหรือผู้แทนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน สามารถประมวลสาระสำคัญได้ดังนี้

ในส่วนของข้อเสนอแนะจากประชาชนทั่วไปที่เข้ารับการบริการ พบว่าประชาชนให้ความสำคัญกับความชัดเจนในการให้บริการเป็นอันดับต้นๆ เนื่องจากต้องการให้มีข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนและเงื่อนไขการรับบริการ ตลอดจนต้องการให้องค์กรเพิ่มความรวดเร็วในการให้ความช่วยเหลือเหตุภัยพิบัติต่างๆ ซึ่งเป็นภารกิจสำคัญที่ส่งผลโดยตรงต่อความปลอดภัยและความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่

สำหรับความคิดเห็นจากผู้นำชุมชนหรือผู้แทนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋นั้น ผลการประเมินชี้ให้เห็นจุดแข็งที่ชัดเจนในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีกิริยาวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้คำแนะนำที่ดีและชัดเจน อีกทั้งยังให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ยังมีจิตใจรักงานบริการ มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ มีการต้อนรับที่อบอุ่นเป็นกันเอง และมีอัธยาศัยดี ตลอดจนมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง จากจุดแข็งดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋จึงได้รับการประเมินว่าให้บริการชุมชนได้ในระดับดีถึงดีมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการให้บริการประชาชนโดยตรงที่เจ้าหน้าที่มีทัศนคติและจิตใจบริการที่ดี ซึ่งถือเป็นจุดแข็งสำคัญที่สะท้อนถึงคุณภาพการให้บริการและความใส่ใจต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม จากเสียงสะท้อนของชุมชน ตำบลป่าแป๋ ยังได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนาการให้บริการที่ยั่งยืนในปีงบประมาณ 2569 ครอบคลุม 3 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งควรเพิ่มห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการ เพิ่มที่จอดรถ และจัดให้มีพื้นที่รอรับบริการพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและเท่าเทียม ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างครบถ้วนและทันท่วงที และด้านการรักษามาตรฐาน ซึ่งควรคงไว้ซึ่งมาตรฐานการทำงานที่ดีอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาคุณภาพการบริการที่ประชาชนพึงพอใจไว้ให้ยั่งยืน

โดยสรุป ข้อเสนอแนะดังกล่าวสะท้อนความต้องการของชุมชนที่มุ่งให้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋พัฒนาการบริการทั้งในมิติของกายภาพ กระบวนการทำงาน และการรักษาคุณภาพการบริการที่ดีอยู่แล้ว ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระยะยาว

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของท้องถิ่นถือได้ว่าเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ หากประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน ก็จะแสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน และการที่จะให้ประชาชนพึงพอใจได้นั้น ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินงานด้านต่างๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด โดยต้องอยู่ในขอบเขตและอำนาจหน้าที่ที่จะต้องกระทำ ซึ่งการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้นั้น จำเป็นต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการร่วมคิดร่วมตัดสินใจ ร่วมลงมือปฏิบัติ และร่วมประเมินผลและรับผิดชอบ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการอย่างแท้จริงจากประชาชน อันจะมีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการที่เป็นตัวสำคัญที่จะสามารถชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

บรรณานุกรม

กรมส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2566). **โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลผักไหม อำเภอห้วยทับทัน จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2566**. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2568). **รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลสมอพลือ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี**. มหาวิทยาลัยมหิดล.

คนึงนิจ บุตรบูณ์. (2554). **ความคิดเห็นของข้าราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลกต่อหลักธรรมาภิบาล**. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ทวีทอง หงส์วิวัฒน์. (2527). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร :ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล

ทานตะวัน อินทร์จันทร์. (2546). **การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนาชุมชนย่อยในเขตเทศบาลเมืองลำพูน**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2527). **แนวนโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนยุทธศาสตร์พัฒนาปัจจุบัน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภาการพิมพ์.

มยุรี สุดตา. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลป่ามะคาบ อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร**. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.

วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม. (2563) **โครงการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะแบง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ.** มหาวิทยาลัยนครพนม.

ศูนย์วิจัยพุทธศาสตร์น่าน. (2566). **การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย อำเภอปัว จังหวัดน่าน**. องค์การบริหารส่วนตำบลเจดีย์ชัย.

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.

สุวิทย์ วงศ์คำ, และคณะ. (2567). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่งในจังหวัดศรีสะเกษ.** *วารสารบริหารรัฐกิจและนโยบายสาธารณะ*, 15(2), 78-95.

สุดจิต นิมิตกุล. (2543). **กระทรวงมหาดไทยกับการบริหารจัดการที่ดี : การปกครองที่ดี (Good Governance).** กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.

อาภรณ์พันธ์ จันทร์สว่าง. (2522). **คำบรรยายลักษณะวิชาทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน 2**. ภาคการศึกษาที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Fitzagerald 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.** Pensylvania : 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

๑๖

วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบล.....ป่าแป๋.....จังหวัด.....แม่ฮ่องสอน.....

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรับผิดชอบในการให้บริการด้านต่างๆ แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ ที่ท่านอาศัยอยู่ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย 3 ตอนด้วยกัน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และในตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ให้ครบทุกตอน เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

<u>ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม</u>

1. หมู่ที่..... ๖

2. เพศ
- ☐ 1) ชาย
- ☑ 2) หญิง

3. อาชีพประจำ
- ☐ 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ 2) ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
- ☑ 3) เกษตรกร
- ☐ 4) ค้าขายรายย่อย
- ☐ 5) ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
- ☐ 6) รับจ้างทั่วไป
- ☐ 7) อื่นๆ

4. ระดับการศึกษา
- ☐ 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☑ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
- ☐ 4) อนุปริญญา หรือ ปวส.
- ☐ 5) ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- ☑ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
- ☐ 2) 10,000 - 19,999 บาท
- ☐ 3) 20,000 - 29,999 บาท
- ☐ 4) 30,000 - 39,999 บาท
- ☐ 5) 40,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ			✓		
2. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน				✓	
3. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน			✓		
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ				✓	
5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม				✓	
6. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการ				✓	
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. การให้บริการโดยตรงที่สำนักงาน				✓	
2. การให้บริการนอกสถานที่				✓	
3. การให้บริการผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ฯลฯ			✓		
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. กิริยาและการต้อนรับของเจ้าหน้าที่				✓	
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายและบุคลิกท่าทาง				✓	
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ			✓		
4. ความพร้อมและความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน			✓		
5. ความรู้ ความสามารถในการอธิบายตอบข้อซักถาม การให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหา			✓		
6. ความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ				✓	
7. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน			✓		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสถานที่และอุปกรณ์สะดวกต่อการให้บริการ				✓	
2. ความชัดเจนของป้ายแสดงชื่อส่วนงาน/จุดบริการ				✓	
3. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ			✓		
4. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์สำหรับให้บริการ			✓		
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ฯลฯ				✓	
6. ความสะอาดของส่วนงาน			✓		

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1 อยากให้เพิ่มความรวดเร็วในด้านการช่วยเหลือจากภัยพิบัติต่อๆ

ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

แบบสอบถาม

สำหรับผู้นำชุมชนหรือผู้แทนต่อการให้บริการของพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรับผิดชอบในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ที่ท่านอาศัยอยู่ ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถามนี้ ประกอบด้วย 2 ตอนด้วยกัน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นการสำรวจความคิดเห็นต่อการให้บริการและแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้ครบทุกตอน เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. หมู่ที่ 1

2. ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน แม่สุยอยหลวง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการและแนวทางในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1 ข้อคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมาในปี 2569

หน่วยงานทุกคนให้บริการดี พูดจาสุภาพ อิ้มแย้ม และรู้หน้าที่เกี่ยวกับงานได้เป็นอย่างดี

2.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีถัดไป

ขอเสนอแนะ เกี่ยวกับพื้นที่รองรับบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้สูงอายุและคนพิการ

ภาคผนวก ข
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการวิจัย

คืนแม้ง



คำสั่งศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ที่ ๐๙๙ /๒๕๖๙
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิจัย
โครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

****

ด้วยศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ได้ดำเนินโครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพล คงจิตต์	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัครพล นิมมลรัตน์	รองประธานกรรมการและเลขานุการ
๓. นายทศพร ถาอ้าย	กรรมการ
๔. นางสาวนุจจารี กัมปนาทวุฒิกุล	กรรมการ
๕. นางสาวปิยาภรณ์ ณ เชียงใหม่	กรรมการ
๖. นางศิริพัสตร์ ถาอ้าย	กรรมการ
๗. นางสาวยลลดา รินจ้อย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการฯ ตามที่ได้รับการแต่งตั้ง มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการโครงการวิจัยฯ กำกับ ควบคุม ประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานโครงการวิจัยฯ ให้มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภาพร รีวีระกุล)
ผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคผนวก ค
เอกสารประกอบการดำเนินโครงการวิจัย



อว ๘๓๓๓(๒๒).๓/ ๑๔๑๖

ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
๒๓๙ ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐

๔ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจ้งความประสงค์การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๙

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป่

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

ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเสนอโครงการ/กิจกรรมที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือลดขั้นตอนการทำงานหรือการตอบสนองความต้องการของประชาชนตามมิติการประเมินและตัวชี้วัดทั้ง ๔ มิติ โดยมิติที่ ๒ ได้กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางเป็นผู้ทำการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ โดยให้ดำเนินการตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๔๙ เป็นต้นมา นั้น

ในการนี้ ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพล คงจิตต์ ประธานกรรมการ มีความยินดีดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ หากท่านมีความประสงค์ให้ศูนย์นวัตกรรมฯ ทำหน้าที่เป็นผู้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของท่าน โปรดแจ้งความประสงค์มาได้ที่ ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล ชั้น ๔ อาคารวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เลขที่ ๒๓๙ ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ ๕๐๒๐๐ ติดต่อสอบถามเพิ่มเติมได้ที่ นางสาวนุจจาลี กัมปนาทวุฒิกุล ตำแหน่ง ผู้ประสานงานโครงการวิจัยในพื้นที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๔-๖๐๕-๖๐๕๖ อีเมล nujjalee_nit@hotmail.com หรือ นางสาวยลลดา รินจ้อย ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป หมายเลขโทรศัพท์ ๐๖-๒๕๓๕-๓๙๒๒ อีเมล yonlada.r@camt.info เป็นผู้ติดต่อประสานงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพล คงจิตต์)
ประธานกรรมการ
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี

ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล
โทรศัพท์ (๐๕๓) ๓๒๐ ๒๐๙ ต่อ ๔๒๗
โทรสาร (๐๕๓) ๓๔๑๔๘๑๐

CAMT วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
College of Arts, Media and Technology Chiang Mai University
วิทยาลัยแห่งความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมดิจิทัลสร้างสรรค์
Excellent College in Creative Digital Innovation

วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
เลขที่รับ ๐๘๔๒
วันที่ 27 ส.ค. 2569
เวลา 15.00 น.

ที่ มส ๗๒๑๐๑/๓๐๓

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋
อำเภอแม่สะเรียง มส. ๕๘๑๓๐

๑๗ สิงหาคม ๒๕๖๙

เรื่อง แจ้งความประสงค์ให้ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

เรียน ประธานกรรมการวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อ้างถึง หนังสือศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ อว ๘๑๑๗(๒๒).๓/๑๔๑๒ ลงวันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตอบรับความประสงค์การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามหนังสือที่อ้างถึง ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉลิมพล คงจิตต์ ประธานกรรมการ แจ้งมีความยินดีดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประสงค์ให้ศูนย์นวัตกรรมฯ ทำหน้าที่เป็นผู้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแจ้งความประสงค์มาได้ นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ มีความประสงค์ให้ศูนย์นวัตกรรมฯ ทำหน้าที่เป็นผู้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ตามมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมชาย จักษุวินัย)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋
โทร ๐ ๕๖๐๔ ๙๔๒๘
โทรสาร ๐ ๕๖๐๔ ๙๔๒๙
E-mail : papaemsr@gmail.com

แบบตอบรับความประสงค์การศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี ๒๕๖๙
โดยศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชื่อ (นาย/~~นาง/นางสาว~~) สมชาย สกุล จักษุวินัย

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

หน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

โทรศัพท์ ๐๕๖๐๔๙๖๒๗ โทรสาร ๐๕๖๐๔๙๖๒๙

E-mail papacmsr@gmail.com

☑ *ประสงค์ให้ศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจ*

ส่วนกองงานที่ประสงค์รับการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจ

แบบสอบถามรวม

☐ *ไม่ประสงค์ให้ศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจ*

ลงชื่อ

(นายสมชาย จักษุวินัย)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

โปรดส่งแบบตอบรับฉบับนี้กลับที่ Email : yonlada.r@camt.info

สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม : ๐๕๓-๙๔๑๘๐๗ หรือ ๐๖๒-๕๓๕๑๙๒๒ (แป้ง)

ตารางแสดงขนาดประชากรและตัวอย่าง ของเครจซี่และมอร์แกน

N	n	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	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