

บทคัดย่อ

โครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นครั้งนี้ 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 การแปลผลค่ามัธยฐานและเลขคณิตของระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน ตามมิติคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 2 สรุปผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานตัวชี้วัดที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดขึ้น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนตำบลท่าผาป้อม อำเภอแม่ลาน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการมีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 5 โดยได้รับผลคะแนนคิดเป็นร้อยละ 70.35 และเพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความต้องการที่สอดคล้องกันอันจะนำไปสู่ความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญรุ่งเรืองก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป