



โครงการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ

ตำบลแม่สามแลบ อำเภอสบเมย

จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โดย

ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการความรู้

วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประจำปีงบประมาณ 2560

คำนำ

โครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในด้านต่างๆ รวมถึงข้อเสนอแนะแนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยสามารถนำผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก และยังสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2560 ต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้ความอนุเคราะห์ในการประสานงานกับประชาชนในพื้นที่ที่เป็นตัวแทนชาวบ้านในการจัดเก็บข้อมูลภาคสนาม และขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยและประเมินผลเป็นอย่างดี

คณะผู้วิจัยในนาม ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการความรู้ 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 แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้เกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การแปลผลค่ามัธยฐานและอันดับของระดับความพึงพอใจแต่ละด้าน ตามมิติคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 2 สรุปผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานตัวชี้วัดที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดขึ้น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการมีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ 7 โดยได้รับผลคะแนนคิดเป็นร้อยละ 84.07 และเพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและความต้องการที่สอดคล้องกันอันจะนำไปสู่ความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญรุ่งเรืองก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป

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 ซึ่งในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ได้กำหนดกลไกและระเบียบตามแนวนโยบายแห่งรัฐและยุทธศาสตร์ชาติในการพัฒนาปฏิรูปประเทศ ซึ่งครอบคลุมการสร้างกลไกตามแนวทางประชารัฐ ภายใต้กฎกติกาตามหลักการปกครองประชาธิปไตยและประเพณีการปกครองที่เหมาะสม ซึ่งระบุให้มีการจัดการปกครองในระดับท้องถิ่นตามหลักการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีหน้าที่หน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบโดยในการดำเนินการนั้น ตามมาตรา 253 ได้กำหนดให้มีการบริหารงานโดยยึดหลักคุณธรรม เปิดเผยข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ ตลอดจนมีกลไกให้ประชาชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ซึ่งรวมไปถึงการตรวจสอบประเมินผลการบริหารงาน การเข้าชื่อถอดถอนผู้บริหารได้ตามหลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขที่กฎหมายบัญญัติ



อย่างไรก็ตาม ภายหลังการบังคับใช้รัฐธรรมนูญ 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 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน ให้สามารถแก้ไขปัญหา อำนาจความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างรวดเร็วทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรที่มีผู้แทนประชาชนเข้าไปบริหารงาน ทั้งฝ่ายนิติบัญญัติที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และฝ่ายบริหาร ในฐานะนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนอย่างเต็มรูปแบบ การบริหารงานตามโครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลมีสภาพำบล ทำหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของฝ่ายบริหาร ซึ่งประกอบด้วยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีปลัดและรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



เป็นหัวหน้างานบริหารและมีข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติงานประจำ มีการแบ่งส่วนราชการต่างๆ ภายในองค์กร ยึดตามความในมาตรา 17(9) และมาตรา 26 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ วิธีการบริหารและการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล และกิจการอื่นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ในองค์การบริหารส่วนตำบล 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 การดำเนินงานเกี่ยวกับการขออนุญาตต่างๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

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

ส่วนโยธา มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบและจัดทำโครงการใช้จ่ายเงิน การอนุมัติเพื่อดำเนินการตามโครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ งานบำรุง ซ่อม และจัดทำทะเบียนสิ่งก่อสร้างที่อยู่ในความรับผิดชอบ การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำโครงการและการออกแบบก่อสร้างให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบล และหน่วยงานอื่นที่



เกี่ยวข้องกับ งานควบคุมอาคาร การดูแลควบคุมปรึกษาซ่อมแซมวัสดุครุภัณฑ์และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีภาระหน้าที่เกี่ยวกับการดูแล ควบคุม สุขาภิบาลอาหารและสถานประกอบการ การควบคุมและจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม การรักษาและควบคุมโรค การส่งเสริมและเผยแพร่การป้องกันยาเสพติดและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

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

โดยแต่ละส่วนราชการทำหน้าที่รับผิดชอบให้บริการครอบคลุมลักษณะงานด้านต่างๆ ตามอำนาจและหน้าที่ของตนเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหา อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างรวดเร็ว

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



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

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ ตำบลแม่สามแลบ อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน มีความเห็นชอบให้ ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการความรู้ 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 2560 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2559 ถึงเดือน กันยายน 2560

1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับ

ข้อสังเกตจากการวิจัยเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามมาตรฐานตัวชี้วัดด้านคุณภาพการให้บริการ และสามารถวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการที่มีผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการบรรลุตามเป้าหมายของการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการอำนวยความสะดวก และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน ตลอดจนสามารถนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้เพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ส่งเสริม พัฒนา ขยาย หรือ ยุติการดำเนินการในการบริหารกิจการสาธารณะตามความเหมาะสมของหน่วยงานต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การประเมินความพึงพอใจนิยามศึกษาใน 2 มิติ ด้วยกัน 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 สื่อเครื่องมือหรือทางที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ 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 ซึ่งการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ใ้รับและเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย ขณะเดียวกัน Millet (1954 : 4) ได้เสนอหลักการบริการสาธารณะโดยพิจารณาจากสิ่งต่างๆ ดังนี้

- 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

อดิน รพีพัฒน์ (2527, 320) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่กลุ่มประชาชนหรือขบวนการที่อยู่ภายนอกได้เข้ามาอยู่ภายใน และได้เพิ่มความสามารถในการควบคุมทรัพยากร และสถาบันต่างๆ ตามสถานะที่เป็นอยู่ของสังคม โดยการกระทำได้ทั้งทางอ้อมอาจเป็นไปได้ ทั้งทางถูกต้องและไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และการกระทำได้ทั้งลักษณะเป็นช่วง ๆ ไม่ต่อเนื่อง เป็นกิจกรรมที่ไม่เต็มเวลา ทั้งนี้ จะต้องเป็นสิ่งที่ประชาชนริเริ่มขึ้นมาเอง มิใช่พฤติกรรมที่ถูกกำหนดขึ้นมาหรือชี้นำโดยผู้ปกครองหรือผู้บริหาร

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

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



ทริทอง หงษ์วิวัฒน์ (2527, 2) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ประชาชนหรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการควบคุมการใช้และการกระจายทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพทางเศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรี ในฐานะสมาชิกของสังคม ในการมีส่วนร่วมประชาชนได้พัฒนาการรับรู้และภูมิปัญญา ซึ่งแสดงออกในรูปของการตัดสินใจในการกำหนดชีวิตของตนอย่างเป็นตัวของตัวเอง

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) 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) เป็นการประเมินโครงการ ในช่วงที่โครงการดำเนินการสิ้นสุดไปแล้วระยะหนึ่ง เพื่อศึกษาถึงผลกระทบจากโครงการ ดังกล่าว

ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินหลังการดำเนินงาน (Ex-post Evaluation) หรือภายหลังจากที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ให้บริการแก่ประชาชนแล้ว เป็นการวิเคราะห์ ในเชิงลึกและมีรายละเอียดมากกว่าและยังถือเป็นกระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก การดำเนินการหรือโครงการ เพื่อได้ทราบถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงานว่าบรรลุเป้าหมาย และตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่อย่างไร เพื่อให้ได้มาซึ่งการสรุปบทเรียนในแง่ของการกำหนด นโยบาย แผนงาน และการจัดทำโครงการใหม่ในอนาคต รวมทั้งได้ทราบข้อเสนอแนะ แนวทางสำหรับการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 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 โดยสมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วนราชการและปรับปรุงระบบการ ทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการบริหาร ราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ ภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการ ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการ ประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ยังส่งผลให้มีการกำหนดนโยบาย และวางระเบียบปฏิบัติราชการเพื่อการจัดระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมให้เป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักกฎหมายและการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยให้สังคม มีส่วนร่วมและรับผิดชอบในระบบบริหารกิจการดังกล่าว ด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและให้ โอกาสตรวจสอบได้ รวมถึงขยายการให้บริการภาครัฐไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็วทั่วถึงและเป็น ธรรม ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและ



สังคมที่ดี พ.ศ. 2542 กล่าวถึง หลักบริหาร กิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี อยู่บนพื้นฐานของ หลักสำคัญอย่างน้อย 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 ไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็นการไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ
- 5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน
- 6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

กระทรวงมหาดไทย ได้นำหลักธรรมาภิบาลทั้ง 6 ประการ มาเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดองค์ประกอบในการเสริมสร้างการบริการกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (สุดจิต นิมิตรกุล, 2543 : 24) โดยได้เพิ่มเติมหลักการบริหารงานอย่างยั่งยืนและสมดุล (Sustainability) ทั้งในเมืองและชนบท การเป็นผู้นำกับดูแล (Regulator) แทนการควบคุม การอดทนอดกลั้น (Tolerance) และการยอมรับ (Acceptance) ต่อทัศนะที่หลากหลาย (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 อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี (ชนะดา วีระพันธ์, 2554) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยศึกษาจากผู้มารับบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าต่อเนื่อง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ จากกลุ่มตัวอย่าง 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 ด้านการ



ให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า มีการให้บริการแก่ประชาชนที่ตรงจุดเน้น ความพึงพอใจประชาชนเป็นหลักและผู้บริหารมีนโยบายแบบเชิงรุก เพื่อให้ประชาชนสะดวกสบาย ง่ายแก่การติดต่อขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี (สุกัญญา มีแก้ว, 2554) วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอ ท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชาชนเขตอำเภอท่าชนะ จำนวน 400 คน ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t - test, F - test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 - 30 ปี สมรสแล้ว ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวนสมาชิกในครอบครัว 3 คน ใช้บริการด้านสำนักงานสาธารณสุข และตำบลที่ใช้บริการคือตำบลประสงค์ ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านอาคาร/สถานที่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ อาชีพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทการให้บริการ ต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ (นาวิรัตน์ ชูัชฌา, 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 การทดสอบค่าร้อยละทางสถิติ 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 2560 ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2559 ถึงเดือน กันยายน 2560 โดยศูนย์นวัตกรรมและการจัดการความรู้ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยประชากร 2 กลุ่มที่สำคัญคือ ประชากรที่ได้กำหนดขึ้นจากกลุ่มผู้นำชุมชนหรือตัวแทนซึ่งถือเป็นตัวแทนกลุ่มผู้บริหารในระดับหมู่บ้าน และกลุ่มประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ ตำบลแม่สามแลบ อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 10,586 คน (ที่มา : รายงานสถิติประชากรระดับตำบล ตำบลแม่สามแลบ ข้อมูลวันที่ 19 มิถุนายน 2560) ซึ่งได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีโควตา (Quota) โดยเปรียบเทียบจำนวนประชากรกับตารางมาตรฐานว่าด้วยขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 375 ตัวอย่าง โดยการเก็บข้อมูลจากประชากรที่มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ ตำบลแม่สามแลบ อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ดังตารางมาตรฐานว่าด้วยขนาดประชากรและขนาดตัวอย่างที่ปรากฏตามตารางด้านล่าง



ตารางมาตรฐานว่าด้วยขนาดประชากรและขนาดตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน

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

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 ในเขตพื้นที่การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ ตำบลแม่สามแลบ อำเภอสบเมย 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 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ ระดับน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ ระดับน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ได้แก่ ระดับน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด วิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

ตอนที่ 6 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 การแปลผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามเกณฑ์ระดับคุณภาพ ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย คณะผู้วิจัยได้กำหนดสูตรการคำนวณ ตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2560 ดังนี้

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

