



องค์การบริหารส่วนตำบลสารภีพонกlong
อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



วิทยาลัยการปักครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล
สาระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผล
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษา
โครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่
ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดย
ประเมินงาน 6 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ
หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงาน
ด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดย
ภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม
เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative
Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชุมและกลุ่ม
ตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบร่วม ในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลสาระโพนทอง มีจำนวนประชากร
ทั้งสิ้น 8,466 คน ชาย 4,191 คน หญิง 4,275 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,281 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 381 คน โดย
ใช้หลักการคำนวนของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.50$ คะแนน $z=2$ ผลจากการสำรวจความ
พึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสาระโพนทอง
อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึง
พอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน คือ

- ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์กรบริหารส่วนตำบล
สาระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบร่วม ประชาชนผู้รับบริการมี
ความพึงพอใจ ร้อยละ 95.58 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10
คะแนน)

2. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.62 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบล สระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมี ความพึงพอใจ ร้อยละ 95.51 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

4. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอ กเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อย ละ 95.56 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

5. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.52 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

6. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอ กเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อย ละ 95.54 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

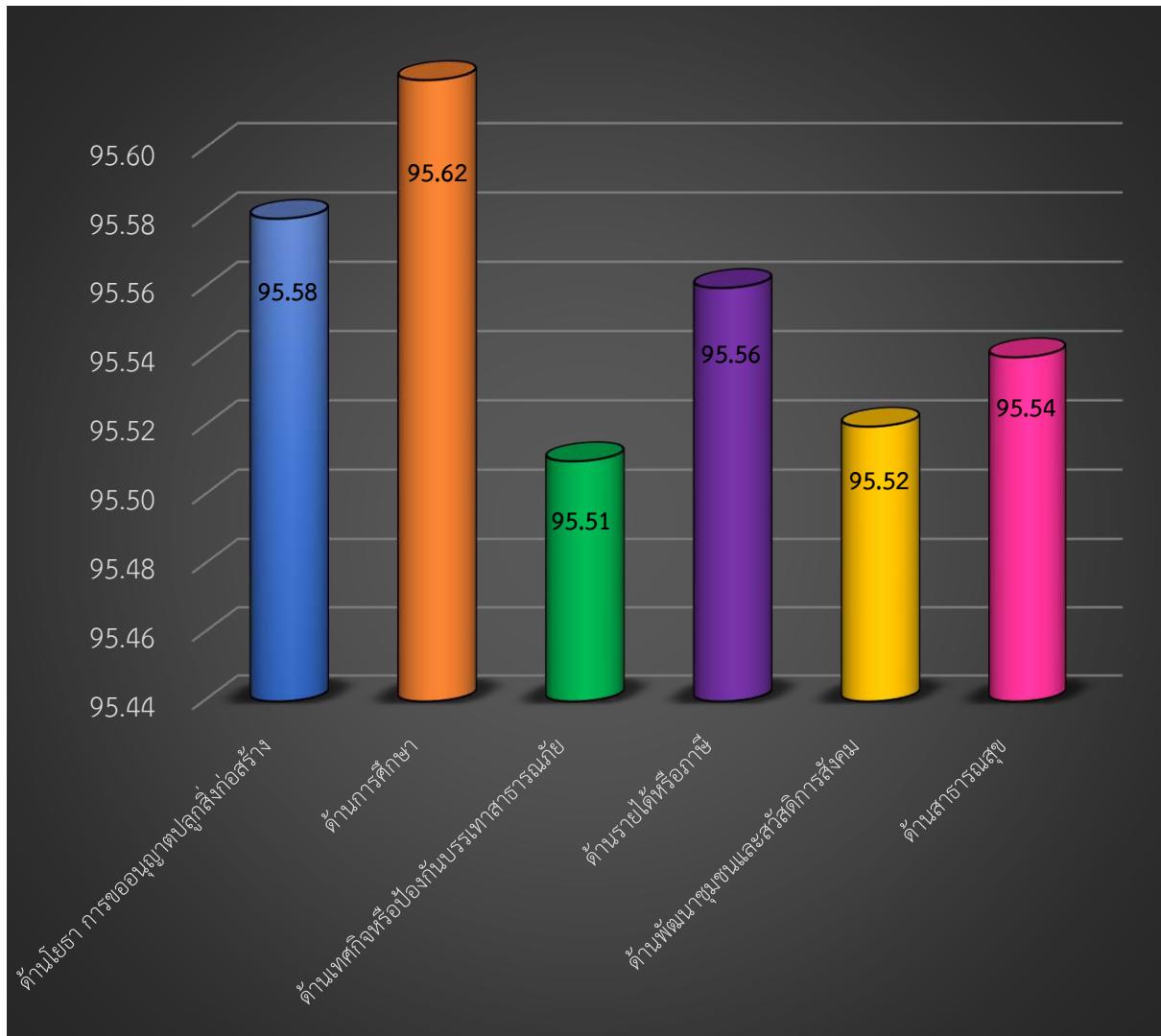
ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 6 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.56 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน		ความหมายของระดับ คะแนน
			คะแนน	คะแนน	
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.58	10	พึงพอใจมากที่สุด	
2	ด้านการศึกษา	95.62	10	พึงพอใจมากที่สุด	
3	ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.51	10	พึงพอใจมากที่สุด	
4	ด้านรายได้หรือภาษี	95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด	
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.52	10	พึงพอใจมากที่สุด	
6	ด้านสาธารณสุข	95.54	10	พึงพอใจมากที่สุด	
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด	



แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป



COLA
วิทยาลัยการปกครองทองคำ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผล สร้างท่อนกลับและระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้าน ต่าง ๆ ที่สำคัญจากทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่'

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทคโนโลยี หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10) งานด้านสาธารณสุข
- (11) งานด้านอื่น ๆ

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การ ประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อันจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่ง เป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

คณะกรรมการโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ 2565 ขององค์กรบริหารส่วนตำบลสารโพนทอง อำเภอເກເຊຕຣສມບູຮນ ຈັງຫວັດຊ້າຍຄົມ ເສຣຈສິ້ນແລ້ວ คณะทำงานฯ ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอขอบคุณผู้ช่วย นักวิจัย ซึ่งเป็นคณะทำงานฯ ของวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ลงพื้นที่เพื่อสำรวจ และประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริวัช ศรีโภคางกุล
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	๑
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
คำ ama นิการวิจัย.....	5
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
ระเบียบวิธีการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	7
2 แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย.....	8
แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
ความสำคัญของนวัตกรรม.....	22
นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น.....	26
ความสำคัญของการปกรองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณสุข.....	28
ความสำคัญของการประเมินโครงการ.....	32
ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่.....	34
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	39
3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	40
รูปแบบการวิจัย.....	40
ขอบเขตของการวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42



สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่	
การสร้างเครื่องมือ.....	43
การเก็บรวมข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	44
4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	46
ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง.....	47
ระดับความพึงพอใจขององค์กรบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง.....	53
ด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	54
ด้านการศึกษา.....	58
ด้านเศรษฐกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	62
ด้านรายได้หรือภาษี.....	65
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	69
ด้านสาธารณสุข.....	73
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	80
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	85
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications).....	85
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป.....	87
บรรณานุกรม.....	89
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	94



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

2.1 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (อ้างใน กรรมการปักครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542).....	30
2.2 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะโนทวง.....	36
3.1 กิจกรรมดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ.....	42
3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n).....	43
3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	45
4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	50
4.2 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	55
4.3 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านการศึกษา.....	59
4.4 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านเทคโนโลยี.....	63
4.5 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านรายได้หรือภาษี.....	66
4.6 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	70
4.7 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านสาธารณสุข.....	74
5.1 สรุประดับความพึงพอใจของโครงการ/คะแนน และการแปลค่า.....	81



สารบัญภาพ

หน้า

ภาคที่

2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	39
4.1 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (1).....	48
4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบท.สระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (2).....	49
4.3 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (3).....	49
4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบท.สระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (4).....	52
4.5 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (5).....	57
4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบท.สระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (6).....	57
4.7 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (7).....	61
4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบท.สระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (8).....	61
4.9 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (9).....	64
4.10 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (10).....	68
4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบท.สระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (11).....	68
4.12 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (12).....	72
4.13 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบท.สระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (13).....	72
4.14 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (14).....	76
4.15 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบท.สระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (15).....	76
5.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบท.สระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (1).....	79
5.2 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (2).....	79
5.3 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจของโครงการ.....	81
5.4 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (3).....	84
5.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบท.สระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (4).....	87
5.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบท.สระโพนทอง อ.เกษตรสมบูรณ์ (5).....	88



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

โลกในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิงเมื่อเทียบกับโลกช่วง 1-2 ศวรรษก่อนหน้านี้ ความพลิกผันที่เกิดขึ้นจากการติบโตอย่างก้าวกระโดดของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม นำไปสู่การตั้งคำถามถึงการที่แต่ละรัฐจะปรับตัวอย่างไร เพื่อรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่นนี้ ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า ภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้รูปแบบการบริหารราชการแผ่นดินแบบการรวมศูนย์อำนาจ (centralization) กลายเป็นความล้าหลัง เนื่องจากเป็นภาพสะท้อนของการรวมศูนย์การตัดสินใจ ระบบการบริหารงานที่เน้นสายบังคับบัญชาและกฎระเบียบททางราชการจำนวนมาก ในทางตรงกันข้าม การกระจายอำนาจ (decentralization) ที่อนุญาตให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำงานร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ เครือข่าย และภาคประชาชน ในการคิดค้น トリริมและใช้นวัตกรรมเพื่อแก้ไขปัญหาความสับซ้อนอันสอดรับกับบริบทในพื้นที่ของตนเอง กลับเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งวดในยุคปัจจุบัน (Vermeulen, 2018)

หากย้อนกลับไปพิจารณาจากกระแสของการกระจายอำนาจในสังคมไทยที่เริ่มก่อตัวขึ้นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญอื่น ๆ จะพบว่า ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นภารกิจหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติ ภารกิจหน้าที่ที่อาจจะจัดทำให้เกิดขึ้น และภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (โกรกิทย์ พวงงาม, 2554; เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2555) ส่วนหนึ่ง เพราะสภาพการเมืองไทยขณะนี้มีลักษณะของความเป็นประชาธิปไตยอย่างสูงและยังไม่มีความขัดแย้งอย่างรุนแรง จึงทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิรูปประเทศจากหลายภาคส่วน แนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น จึงถูกบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากรัฐธรรมนูญทุกฉบับก่อนหน้านี้ ทั้งการกระจายอำนาจทางด้านการปกครอง ด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ตลอดจนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และการมีอิสระภายใต้การกำกับดูแลของภาครัฐส่วนอื่น ซึ่งจะเห็นได้จากความเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนคือการให้ผู้บริหารและสถาบันทางการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน จากอดีตที่ถูกแต่งตั้งโดยส่วนกลางหรือเป็นข้าราชการสังกัดหน่วยงานอื่น

ในส่วนของการกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบนั้น มีลักษณะที่กว้างขวางขึ้น จากเริ่มแรกที่มีหน้าที่เฉพาะการรักษาความสะอาดและการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดสาธารณะปูโภค สาธารณูปการเท่านั้น แต่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณูปโภคเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พัฒนาระบบและ การท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม อารยธรรม เพนกวิน และภูมิปัญญาท้องถิ่น กล่าวคือ ครอบคลุมการกิจและกิจการที่หลากหลายเป็นอย่างยิ่ง (อ้างใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542)

สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น พบร่วมกับความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก นอกจากการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกผู้แทนเข้าไปทำหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมตรวจสอบ และร่วมติดตามประเมินผลแล้ว ในส่วนของรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ยังได้บัญญัติให้ประชาชนสามารถชื่ออดถอนผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นได้ อีกทั้งยังสามารถเข้าชื่อเพื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่นได้เข่นเดียวกัน นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2550 ได้บัญญัติเพิ่มอำนาจประชาชนในการลงประชามติ ดังนั้น การที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งนอกจากจะทำให้ภาคประชาสังคมเกิดความเข้มแข็งและเกิดกระบวนการเรียนรู้พื้นฐานของกระบวนการประชาธิปไตยแล้ว ยังช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใสอีกด้วย (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2558)

ทำนองเดียวกัน รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนาหมู่ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ มาตราที่สำคัญคือ มาตรา 250 ระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณสุขและกิจกรรมสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้ง ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณสุขและกิจกรรมสาธารณสุขได้ที่สมควรให้เป็นหน้าที่ และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 มาตรา 250 ได้ระบุต่ออีกว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมและ

พัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวาระหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปกลางก่อน ก្មณาจยที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณูปโภค การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (อ้างใน สำนักงานเลขานุการสภาพัฒนาราชภูมิ, 2560)

ประเด็นสำคัญที่ต้องย้ำคือ เพื่อการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ กิจการสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรมีการสำรวจและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล อันประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตระหนักถึงความยุติธรรมของกฎหมาย การบังคับการเป็นไปตามกฎหมาย ปฏิบัติตามกฎติกาอย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพ และความยุติธรรมของประชาชน 2) หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม 3) หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตรงกันข้ามกับการทุจริตคอร์รัปชัน และการฉ้อราษฎร์บังหลวง 4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ทางการเมือง การบริหาร และการจัดสรรทรัพยากรของชุมชน อันเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของชุมชน 5) หลักความพร้อมรับผิด (Accountability) หมายถึง การมีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม สิทธิและหน้าที่ และปัญหาสาธารณูปโภคของบ้านเมือง และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างตามหลักประชาธิปไตย และ 6) หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (อริยรัช แก้วเกะสะบ้า, 2560)

ไม่เพียงเท่านั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญ เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปักเกล้า เป็นต้น นอกจากนี้ จากเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการ สาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณูปโภคขององค์กร

ปัจจุบันส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบ กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึง พอยใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดย ให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดย ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึง พอยใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีองค์ความรู้ระดับประเทศ มีความโดดเด่นใน ภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น นักจากมีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีถึงระดับปริญญาเอกด้านการบริหารกิจการสาธารณสุข และ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ทำการวิจัย การบริการวิชาการ และการสร้างผลประโยชน์ให้กับหน่วยงาน เครือข่ายในพื้นที่และชุมชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมานานมากกว่าหนึ่งทศวรรษ หากมีนับถึงงานวิจัย/ งานสำรวจอื่น ๆ จำนวนมาก วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ทำการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามประกาศหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทน อื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดขอนแก่นเข้าร่วม 114 แห่ง จังหวัด หนองบัวลำภู 22 แห่ง จังหวัดหนองคาย 11 แห่ง จังหวัดชัยภูมิ 8 แห่ง จังหวัดมหาสารคาม 4 แห่ง จังหวัด อุดรธานี 2 แห่ง และจังหวัดกาฬสินธุ์ 2 แห่ง (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 2564) ดังนั้น วิทยาลัยการปกครอง ท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับการทำางร่วมกับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคประชาชนสังคม และภาคประชาชน ภายใต้ความเชื่อของขณะที่ว่า “พลังเปลี่ยนแปลงโลกอยู่ที่ท้องถิ่น” พร้อมหวังว่า รายงาน สำรวจความสามารถเป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ ระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความ โปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน รวมทั้ง ใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มี ความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น

1.2 คำนวนการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) อยู่ในระดับใด โครงการ/กิจกรรม ด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องและจากข้อเสนอแนะที่อยู่ท้ายแบบสอบถาม

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วย 3 ขอบเขต ได้แก่

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายงานวิจัยเชิงสำรวจนี้จะพิจารณาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผ่านขอบเขตการประเมินลักษณะของงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านการศึกษา
- (3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี

(5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(6) งานด้านสาธารณสุข

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาการดำเนินโครงการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาโครงการ/กิจกรรมประจำปีงบประมาณ 2565 หรือ นับจากวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564 -

30 กันยายน พ.ศ. 2565

นอกจากนี้ ในแต่ละโครงการ/กิจกรรม จะมีการสำรวจในอย่างน้อย 6 ประเด็น ประกอบด้วย

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรม ที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมิน ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและการบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับ ก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เพชบุ๊ก ช่องทางการ ให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอธิราชศักดิ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก่ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมของให้บริการ

5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมี ความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้าย ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

6) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่าง ทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับ ก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 ได้แก่

1) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ 2565 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกาเกล้า เป็นต้น

2) ผลจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ

4) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

5) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

6) ทำให้ทราบลักษณะโครงการ/กิจกรรม ที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ

7) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8) ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ

9) เป็นตัวอย่างให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพิจารณาถึงจุดแข็ง-จุดอ่อนของโครงการ/กิจกรรม ดังกล่าว

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการ/กิจกรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ อาศัยแนวคิดทฤษฎี ข้อมูลพื้นฐานและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยจะໄลเรียงหัวข้อดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.3 ความสำคัญของนวัตกรรม

2.1.4 นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น

2.1.5 ความสำคัญของการปักครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณสุข

2.1.6 ความสำคัญของการประเมินโครงการ

2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

แนวคิดและหลักการกระจายอำนาจ ถือเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการที่จะตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมไปถึงการพัฒนาห้องถินของตนเอง ฉะนั้น การทำความเข้าใจถึงความหมายของหลักการกระจายอำนาจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดนี้ให้มากยิ่งขึ้น มีผู้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้หลากหลายดังต่อไปนี้

ศิสิน กุสลานุภาพ และสุรเชษฐ์ ชิร资管ณี (2526, น. 39) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การกระจายหน้าที่และอำนาจจากรัฐบาลกลางไปสู่หน่วยงานระดับรองลงมา

เสน่ห์ จุ้ยโต และคณะ (2530, น. 8) แสดงทัศนะว่า การกระจายอำนาจคือ การที่รัฐบาลนั้นเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในห้องถินของตนเอง โดยการเลือกผู้ปกครองที่เป็นคนในห้องถิน ซึ่งอำนาจในปฏิบัติกรรมต่าง ๆ และการบังคับบัญชานั้นเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองที่จะทำหน้าที่ปกครองตนเอง รัฐบาลกลางเป็นเพียงผู้ตรวจสอบและควบคุมดูแลให้ห้องถินปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่วางเอาไว้

จรุญ สุภาพ (2531, น. 84) และช่วงศ์ ฉายบุตร (2539, น. 22) ได้แสดงทัศนะที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับ การกระจายอำนาจไว้ว่า ถือเป็นวิธีที่รัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นเกี่ยวเนื่องกับส่วนของหน่วยบริหารราชการส่วนกลางในการไปจัดกิจกรรมให้บริการด้านสาธารณสุขอย่าง โดยมีความอิสระตามสมควร รวมถึงการมีอำนาจที่จะพิจารณาตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้องถิน โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับการบังคับบัญชาเพียงแต่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานราชการของส่วนกลางเท่านั้น

รวมถึงมีนักคิดอีกหลายท่านที่มีความเห็นคล้ายกับการกระจายอำนาจ อาทิ เช่น ธนาศร์ เจริญเมือง (2542, น. 290) วิทยา เชียงกุล (2543, น. 62) เดโช สวนานนท์ (2545, น. 14-15) และสยาม ดำเนeda (2547, น. 228) ได้ให้คำนิยามการกระจายอำนาจ หมายถึง การบริหารจากส่วนกลางไปสู่ห้องถิน หรือขององค์กรนั้น ซึ่งราชการบริหารส่วนกลางเพียงควบคุมกำกับดูแลแต่ไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการแต่อย่างใด

นอกจากนี้ ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2535) ได้ให้คำนิยามว่า การกระจายอำนาจในศัพท์ รัฐประศาสนศาสตร์ หมายถึง การขยายและมอบหมายให้หน่วยที่เล็กลงไปเป็นผู้ดำเนินการหรือตัดสินใจแทนส่วนสำนักงานใหญ่ การกระจายอำนาจแบ่งออกได้ 2 ประเภทคือ

1. การลดความแออัดของสำนักงานใหญ่ หรือ Deconcentration ซึ่งหมายถึง สำนักงานใหญ่ยึดหัวใจให้หน่วยย่อยเป็นผู้ดำเนินการ หรือตัดสินใจแทน แต่อำนาจในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายยังอยู่ที่สำนักงานใหญ่

2. การดำเนินการหรือการตัดสินใจตกเป็นของหน่วยย่อย หรือ Devolution ซึ่งหมายถึง การที่หน่วยย่อยสามารถตัดสินใจดำเนินงานได้เอง โดยไม่ต้องขออนุญาต หรือถูกหักหัวใจจากสำนักงานใหญ่

นอกเหนือจากการให้ความหมายการกระจายอำนาจในข้างต้นแล้ว ยังได้มีการจำแนกความหมายของการกระจายอำนาจไว้ตามทฤษฎีดังเดิม และแนวคิดทฤษฎีใหม่ (ชำนาญ ยุบูรณ์, 2503 น. 8-9 อ้างถึงใน ตระกูล มีชัย, 2538 น. 1-2) โดยแนวทฤษฎีดังเดิมได้ให้ความหมาย 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะการกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Decentralization by Territory) หมายถึง การมอบอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการจัดทำกิจกรรมหรือบริการสาธารณูปะต่าง ๆ ภายใต้เขตของตนเอง ทำให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองมากขึ้น

2. ลักษณะการกระจายอำนาจตามกิจการ (Decentralization by function) หมายถึง การมอบอำนาจให้แก่สาธารณะสามารถจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่งได้ ทั้งนี้เพื่อให้ความอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคที่นำมาใช้ของงานนั้น

สำหรับความหมายของการกระจายอำนาจตามทฤษฎีสมัยใหม่ที่เน้นย้ำกับการพิจารณาตามบริบทที่ว่า เป็น “การรวมอำนาจ” หรือ “การกระจายอำนาจ” นั้น ควรจะพิจารณาว่าอำนาจที่จะตัดสินเชื่อมั่นอยู่กับองค์กรปกครองเดียวหรือหลายองค์กรปกครอง ถ้ารวมอยู่ในองค์กรปกครองเดียวเรียกว่า การรวมอำนาจ แต่ถ้าอำนาจจะกระจายอยู่กับหลายองค์กรจะเรียกว่า การกระจายอำนาจ แนวคิดทฤษฎีนี้ไม่เห็นด้วยในประเด็นที่จะแยกความหมายของการกระจายอำนาจออกเป็นการกระจายอำนาจตามอาณาเขตและการกระจายอำนาจตามกิจการ เพราะการที่จะพิจารณาว่ากระจายอำนาจหรือไม่นั้น ควรพิจารณาว่าองค์กรนั้นมีอำนาจตัดสินเชื่อมั่นหรือไม่

อย่างไรก็ตาม ได้มีข้อถกเถียงเกี่ยวกับความหมายที่แท้จริงของการกระจายอำนาจ โดยมองว่าคำว่า “การกระจายอำนาจ” (Decentralization) มีความหมาย 2 นัย นัยแรก มองว่าการกระจายอำนาจหมายถึงการโอนอำนาจ (Devolution) (ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล, 2545, น.7) เป็นคำที่สะท้อนถึงการกระจายอำนาจที่มีระดับสูงกว่าความหมายในนัยที่ 2 คือ การกระจายอำนาจที่หมายถึงการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) เพราะการกระจายอำนาจในความหมายของการแบ่งอำนาจนั้น ดูเหมือนจะเป็นเพียงการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นในหน่วยราชการ หรือกลไกของรัฐบาลด้วยกันเองมากกว่า ในขณะที่การกระจายอำนาจในความหมายที่สองนั้น อาจหมายถึงการกระจายอำนาจที่มีขอบเขตกว้างขวาง โดยไม่จำเป็นต้องเป็นการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นภายใต้หน่วยราชการหรือ

กลไกของรัฐบาลด้วยกันเอง แต่อาจจะเป็นการกระจายอำนาจลงไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นอิสระ

จากการทบทวนคำนิยามของการกระจายอำนาจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจหมายถึง การกระจายอำนาจ/หน้าที่ของรัฐบาลกลางสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรดังกล่าวจัดทำบริการสาธารณะให้แก่คนในท้องถิ่น หรือให้อำนาจในการตัดสินใจบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รัฐบาลกลางมีบทบาทเพียงเป็นหน่วยในการควบคุมดูแล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นนั้นดำเนินการตามมาตรฐานที่ตั้งเอาไว้

2.1.1.1 วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ

ตราชฎ มีชัย (2538, น.19) ให้ความเห็นว่า การกระจายอำนาจต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ

1. ประสิทธิภาพของหน่วยราชการเพื่อการบริหาร การจัดการ และการให้บริการประชาชน
2. ประสิทธิภาพของการทำงาน
3. ช่วยพัฒนาระบยาการทำงานของข้าราชการและพนักงานให้มีความกระตือรือร้นมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ตราชฎ มีชัย ระบุว่า การกระจายอำนาจควรเป็นไปภายใต้หลักการ คือ 1) ให้มีการกระจายอำนาจ วินิจฉัย สั่งการ และการบริหารลงไบยหน่วยซึ่งรับผิดชอบบริการใกล้ชิดประชาชนให้มากที่สุด 2) ผู้รับมอบอำนาจต้องมีความพร้อมในการรับมอบหน้าที่ ความรับผิดชอบและอำนาจที่มากขึ้น โดยผู้กระจายอำนาจต้องให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ 3) ต้องสร้างดุลยภาพระหว่างหน้าที่ความรับผิดชอบ กับอำนาจหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น 4) การกระจายอำนาจต้องเป็นไปเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรยายกาศของการทำงาน และก่อประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมโดยรวม และ 5) การกระจายอำนาจต้อง เป็นไปโดยมีเป้าหมายชัดเจนที่สามารถประเมินได้ และต้องมีการตระเตรียมขั้นตอนให้เป็นระบบเพียงพอ ก่อนการดำเนินการ

2.1.1.2 ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

ชูวงศ์ ชายะบุตร (2539, น. 22-23), รเนศวร์ เจริญเมือง (2542, น. 291) และ สันสิทธิ์ ชวลิตธั戎 (2546, น. 43) มีมุ่งมั่นเกี่ยวกับหลักการกระจายอำนาจปกครองว่า มีลักษณะสำคัญคล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

1. มีการจัดตั้งองค์การขึ้นเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่ งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิด ถ้าไม่มีการเลือกตั้งคณะกรรมการผู้บริหารท้องถิ่นเลย ก็ไม่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. มีอิสระในการปกครองได้ตามสมควร การกระจายอำนาจการปกครองนั้นต้องกำหนดให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองตามสมควร คือมีอำนาจวินิจฉัยได้เองด้วยงบประมาณและเงินเดือนที่ของตนเอง

4. มีงบประมาณและรายได้ของท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณของตนเอง ซึ่งแยกต่างหากจากส่วนกลาง โดยมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากรค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และทรัพย์สิน ตลอดจนเงินอุดหนุน (ถ้ามี) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่าง ๆ

5. มีเงินเดือนที่ปฏิบัติงานของตนเอง นอกจากจะมีงบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจการปกครองนั้น จะต้องมีเงินเดือนที่อันเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เงินเดือนที่เหล่านี้มีได้สังกัดกระทรวง ทบวง กรม ในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเงินเดือนที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งนั้นเอง

ปราน สุวรรณมงคล (2547, น. 17-18) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจ ดังต่อไปนี้

1) การกระจายภารกิจหน้าที่ รัฐได้มอบภารกิจหน้าที่บางประการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รับผิดชอบดำเนินการแทนรัฐ เช่น การจัดการศึกษาบางระดับ การให้บริการสาธารณสุข เป็นต้น

2) การกระจายอำนาจการตัดสินใจ ในภารกิจหน้าที่ที่รัฐบาลมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจตัดสินใจอิสระในการภารกิจหน้าที่นั้นด้วย

3) การกระจายทรัพยากรการบริหาร เมื่อรัฐบาลมอบอำนาจหน้าที่และอำนาจตัดสินใจไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะต้องมอบทรัพยากรการบริหารด้วยเช่นกัน ได้แก่ รายได้จากการจัดเก็บภาษีในเขตจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

4) การกระจายอำนาจการมีส่วนร่วมในการจัดการบ้านเมืองให้แก่ประชาชน เป็นการเปิดมิติให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น การให้สิทธิแก่ประชาชนเข้าลงชื่อ เพื่อขอให้มีการพิจารณาถอดถอนนักการเมืองท้องถิ่นที่มีความประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป เป็นต้น

5) การกระจายความรับผิดชอบที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ การกระจายอำนาจหน้าที่และทรัพยากรทางการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องควบคู่ไปกับการทำให้ผู้บริหารได้ด้วย โดยมีการกำกับดูแลจากรัฐและประชาชนในท้องถิ่นด้วย (Accountability) ที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ด้วย โดยมีการกำกับดูแลจากรัฐและประชาชนในท้องถิ่นด้วย

2.1.1.3 ประเภทของการกระจายอำนาจ (Decentralization Types)

นอกจากเหนือจากความหมาย ลักษณะสำคัญและปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกระจายอำนาจที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ยังสามารถจำแนกประเภทของการกระจายอำนาจโดยแบ่งได้เป็น 6 ประเภท (Manor, 1999) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยาย (Decentralization by default)

การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยายนี้ เกิดมาจากการที่องค์กร หน่วยงาน หรือรัฐบาลกลาง ไม่สามารถบริหารงานหรือทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพจนกระทั่งเกิดความล้มเหลวในการทำงาน จึงทำให้ภาคประชาชนหรือภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมเกิดความตระหนกและลุกขึ้นมาเรียกร้องเพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้กับกลุ่มประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ในการทำงานด้วยตัวเอง

2) การแปรรูปกิจกรรมของภาครัฐ (Privatization)

รูปแบบของการกระจายอำนาจในลักษณะของการแปรรูปกิจกรรมของภาครัฐนี้ มีลักษณะแบบการ “โยกโอน” (handover) ภารกิจหรือการให้บริการสาธารณะอย่างโดยย่างหนักของรัฐบาลไปให้กับภาคเอกชนทำหน้าที่แทน ซึ่งหลักการในลักษณะนี้อยู่บนพื้นฐานที่ว่าหากภาคเอกชนให้บริการสาธารณะหรือทำหน้าที่ได้ดีกว่ารัฐ ก็ควรจะโยกโอนหน้าที่นั้นให้กับภาคเอกชนทำหน้าที่แทน เพื่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าทางการบริหาร ทรัพยากร เพราะหากรัฐยังให้บริการอยู่ก็จะส่งผลให้การให้บริการสาธารณะในด้านนั้นมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่ำ ดังนั้น การให้เอกชนเข้ามาทำหน้าที่แทนจึงเป็นการบริหารที่มีประสิทธิภาพมากกว่า

3) การกระจายอำนาจภายใต้แนวความคิดเรื่องการแบ่งอำนาจทางการบริหาร (Deconcentration / Administrative decentralization)

รูปแบบของการกระจายอำนาจในลักษณะของการแบ่งอำนาจทางการบริหานี้ เป็นลักษณะที่ หน่วยงานภาครัฐจากส่วนกลาง ได้แบ่งอำนาจหน้าที่มาให้กับหน่วยงานที่มีระดับรองลงมาจากส่วนกลางที่กระจายในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานนี้มีอำนาจในการดำเนินงานในพื้นที่ของตนเองในระดับหนึ่ง แต่อำนาจหน้าที่ นโยบาย หรือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ดังกล่าวอยู่แล้วว่าเป็นบุคลากรที่แบ่งแยกออกจากส่วนกลาง ดังนั้น บุคลากรและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ได้รับการแบ่งแยกอำนาจมาเนี้ยคงขึ้นอยู่กับส่วนกลางเป็นสำคัญ

4) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจ (Delegation)

รูปแบบการกระจายอำนาจในลักษณะของหลักการมอบอำนาจนี้ ถือได้ว่าหลักการมอบอำนาจนั้นมีลักษณะของความเป็นอิสระในการทำงานมากกว่าหลักการแบ่งอำนาจ ซึ่งการมอบอำนาจในที่นี้ส่วนใหญ่จะพิจารณาในมิติของการมอบอำนาจ “หน้าที่” หรือ “ภารกิจ” ให้กับหน่วยงานหรือองค์กรประเภทต่าง ๆ แต่ยังไม่ได้พิจารณาหรือเน้นไปยังการมอบอำนาจเชิงพื้นที่ ซึ่งหลักการมอบอำนาจในลักษณะนี้สามารถยกตัวอย่างหน่วยงานที่ได้รับมอบอำนาจ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน องค์กรอิสระ หรือองค์กรพิเศษที่ทำหน้าที่เฉพาะโครงการ ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรเหล่านี้ ได้รับมอบอำนาจหน้าที่และการกิจในการดำเนินงานอย่างโดยย่างหนึ่งจากส่วนกลาง แต่ก็ยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐบาลกลางผ่านมาตรฐาน กลไกทางกฎหมายในลักษณะเดียวกันนั้นอยู่ทั้งทางตรงและทางอ้อม

5) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการโอนอำนาจ (Devolution)

ภายใต้แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจนี้ หลักการกระจายอำนาจแบบถ่ายโอนอำนาจ (devolution) ถือได้ว่าเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจที่มีความก้าวหน้ามากที่สุด มากกว่าการแบ่งอำนาจ (deconcentration) และการมอบอำนาจ (delegation) เนื่องจากการถ่ายโอนอำนาจนี้รัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มาให้กับหน่วยงานระดับรองลงมา ซึ่งการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่จากรัฐบาลมาพร้อม “ความเป็นอิสระ” ใน การตัดสินใจเพื่อการบริหารจัดการ พัฒนา แก้ไขปัญหา ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ซึ่งไม่ได้มองเพียงแค่มิติในการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่อย่างเดียว แต่ยังพิจารณาถึงมิติในบริหารงานเชิงพื้นที่ของแต่ละแห่งด้วย ดังนั้น การถ่ายโอนอำนาจนี้จึงให้ความอิสระในการตัดสินใจทางการบริหารและปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ แก่หน่วยงานที่ได้รับการถ่ายโอน เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา เป็นต้น โดยการถ่ายโอนอำนาจนี้ บทบาทของรัฐบาลกลางหรือหน่วยงานส่วนกลางจะเข้า

มาแทรกแซงการใช้อำนาจหรือการบริหารงานของท้องถิ่นได้อย่างจำกัดมากหรือแทรกแซงไม่ได้เลย ตลอดจนไม่มีบทบาทในการควบคุมให้ห้องถิ่นปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชาจากส่วนกลาง แต่หน่วยงานส่วนกลางหรือรัฐบาลจะเป็นเพียงแต่ผู้โดยกำกับดูแลหรือให้ปรึกษาในการทำงานด้านต่าง ๆ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะปฏิบัติตามหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม การถ่ายโอนอำนาจนี้สามารถจำแนกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1. การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหาร (Administrative devolution) ซึ่งหากจะอธิบายให้เกิดความชัดเจนมากที่สุด การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้สามารถอธิบายได้ผ่านรูปแบบของ “การปกครองตนเองของท้องถิ่น (local-self-government)” โดยการถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้ หน่วยงานระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าได้รับการถ่ายโอนอำนาจทั้งทางการบริหาร อำนาจหน้าที่ และการคลัง อย่างกว้างขวางและมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากพอสมควร ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโอกาสในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่น โดยทรัพยากรและความสามารถของท้องถิ่น เพื่อคนในท้องถิ่น ได้อย่างอิสระและสมบูรณ์ เนื่องจาก การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทรัพยากรเป็นของตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณและบุคลากรของท้องถิ่น ตลอดจนมีอิสระในการใช้ทรัพยากรของตนเองเหล่านี้ในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างอิสระ

ระดับที่ 2. การถ่ายโอนอำนาจทางนิติบัญญัติ (Legislative devolution) ถือได้ว่าเป็นการถ่ายโอนอำนาจที่กว้างขวางและสูงสุดเมื่อพิจารณาการถ่ายโอนอำนาจภายใต้รูปแบบการปกครองประเทศแบบรัฐเดียว (unitary state) จนถึงขั้นคล้ายคลึงกับการปกครองในระบบสหพันธรัฐ ยกตัวอย่างเช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศสาธารณรัฐโบกานอร์ (Bogdanor, 1999) ซึ่งการถ่ายโอนอำนาจในลักษณะนี้ถือได้ว่า รัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนอำนาจมาให้หน่วยงานระดับรองลงมาหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในเชิงอำนาจหน้าที่และในเชิงพื้นที่เพื่อให้ท้องถิ่นกำหนดชะตาชีวิตของท้องถิ่นเองได้อย่างเต็มที่ มีอำนาจในการจัดตั้งสภาพที่เป็นสภาพของท้องถิ่นเอง (local assembly) เพื่อกอกกฎหมายบังคับใช้ในท้องถิ่นได้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งสภาพท้องถิ่นนี้ถือว่าเป็นสถานนิติบัญญัติของท้องถิ่น ซึ่งยังถือเป็นส่วนหนึ่งของรัฐมิได้แยกตัวออกไปจากรัฐแต่อย่างใด แต่สภาพท้องถิ่นที่ว่านี้มีอำนาจหน้าที่อย่างอิสระในการออกกฎหมาย นโยบาย เพื่อบังคับใช้ในพื้นที่หรือในท้องถิ่นของตน โดยรัฐบาลกลางไม่สามารถมาแทรกแซงหรือควบคุมการทำงานของท้องถิ่นได้

6) การกระจายอำนาจทางการคลัง (Fiscal decentralization)

โดยพื้นฐานแล้วการกระจายอำนาจทางการคลังถือเป็นปัจจัยที่ขาดไม่ได้ภายใต้การกระจายอำนาจ เพราะหากมีการกระจายอำนาจหน้าที่เพียงอย่างเดียว ก็มิอาจส่งผลให้หน่วยงานที่ได้รับการกระจายอำนาจสามารถทำงานหรือขับเคลื่อนไปได้หากไม่ได้รับการกระจายอำนาจทางการคลัง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ “มีแค่หน้าที่ แต่ไม่มีเงิน” ก็ไม่สามารถทำงานได้ ซึ่งการกระจายอำนาจทางการคลังนี้ เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการงบประมาณและการคลังจากส่วนกลางมาให้ท้องถิ่น พร้อมกับเงินงบประมาณที่ถูกจัดจำแนกโดยยึดตามภารกิจหรือการจัดแบ่งบริการสาธารณะออกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่แล้ว การกระจายอำนาจทางการคลังนี้เองยังส่งผลให้ห้องถิ่นสามารถจัดเก็บรายได้ที่เป็นรายได้ของห้องถิ่นเองผ่านมาตรการทางการคลังหรือภาษีประเภทต่าง ๆ อีกด้วย อย่างไรก็ตาม การกระจายอำนาจทางการคลังในอีกมิติหนึ่งก็ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงานของห้องถิ่นผ่านมาตรการและเงื่อนไขทางการคลังรูปแบบต่าง ๆ อีกด้วย

2.1.1.4 จุดแข็งของการกระจายอำนาจ

สำหรับแนวคิดการกระจายอำนาจ (Decentralization) นั้น สามารถวิเคราะห์ประเด็นที่เป็นจุดแข็งของการกระจายอำนาจได้ในมิติต่าง ๆ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ (Mikesell, 2007)

จุดแข็งของการกระจายอำนาจ

1) การกระจายอำนาจสามารถสะท้อนความต้องการในระดับพื้นที่ได้เป็นอย่างดี (Spatial) เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้คนในพื้นที่ได้บริหารจัดการเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาในห้องถิ่นผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมเจิงทำให้เกิดการสะท้อนปัญหาและความต้องการของคนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพภายใต้ความเป็นลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่

2) การกระจายอำนาจส่งผลให้เกิดการมีข้อมูลข่าวสาร การให้บริการสาธารณะและการตอบสนองความต้องการที่ดีกว่า เนื่องจากการกระจายอำนาจส่งผลให้เกิดการกระจายทรัพยากรอย่างเท่าเทียมในการบริหารจัดการห้องถิ่นและการให้บริการสาธารณะ ส่งผลให้เกิดการตอบสนองความต้องการของคนในพื้นที่ได้อย่างตรงจุดผ่านการปฏิบัติงานโดยคนในห้องถิ่นเอง

3) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดโอกาสในการสร้างความร่วมมือทางการบริหารและการพัฒนาร่วมกันระหว่างห้องถิ่น ซึ่งถือเป็นวิธีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพผ่านการบริหารงานแบบความร่วมมือระหว่างห้องถิ่นด้วยกัน หรือระหว่างห้องถิ่นกับภาคเอกชนในพื้นที่

4) การกระจายอำนาจมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารกิจการสาธารณสุขแบบใหม่ เนื่องจากเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นได้คิด ได้สร้างสรรค์วิธีในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตนในรูปแบบต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารกิจการสาธารณสุขได้เป็นอย่างดี

5) การกระจายอำนาจส่งผลให้มีการสร้างความรับผิดชอบ การติดตามและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐมากขึ้น เนื่องจากประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพื้นที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่ ผ่านมิติทางการเมืองท้องถิ่น การตลอดตอน และการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการทำงานของข้าราชการในท้องถิ่น

6) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดการแบ่งเบาภาระการบริหารงานของหน่วยงานส่วนกลางทั้งภาระทางด้านหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุข ภาระทางการคลัง ภาระทางการบริหาร และภาระทางทรัพยากรบุคคล มีติต่าง ๆ เหล่านี้ การกระจายอำนาจถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการแบ่งเบาภาระการทำงานของหน่วยงานส่วนกลาง

7) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดแหล่งเรียนรู้ พัฒนา และเสริมสร้างรากฐานประชาธิปไตย เนื่องจากเป็นการกระจายอำนาจจากสู่บากลางไปยังท้องถิ่น เพื่อให้คนในท้องถิ่นได้เรียนรู้การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ด้วยความสามารถของคนในท้องถิ่นเอง ภายใต้ระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย การกระจายอำนาจจึงถือเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับการปกครองในระบบประชาธิปไตยจากระดับฐานรากของสังคม

2.1.1.5 ปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจ

สำหรับปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจนั้น สามารถจำแนกพิจารณาออกเป็น 4 ประเด็น (ชูวงศ์ ฉะยะบุตร, 2539: 26) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

วัตถุประสงค์หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญคือ เพื่อการกระจายอำนาจหน้าที่ในการทำงานจากหน่วยงานส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่แทนส่วนกลางในการให้บริการสาธารณสุขหรือหน้าที่เฉพาะกิจอย่างโดยย่างหนึ่งที่ได้รับมอบหมาย นอกจากจะเป็นการแบ่งเบาภาระในการปฏิบัติงานแล้ว การปกครองท้องถิ่นยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระทางการคลัง และภาระทางทรัพยากรของหน่วยงานส่วนกลางได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีเป้าหมายสำคัญอันเป็นหลักการพื้นฐานคือ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมจากประชาชนในพื้นที่เพื่อร่วมกันทำงาน บริหารจัดการท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงจุด เพราะแต่เดิมที่เน้นการปกครองแบบรวมศูนย์นั้น บุคลากรจากส่วนกลางที่มาปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่นไม่ใช่คนที่อยู่ในท้องถิ่นมาก่อนและส่วนกลางไม่ทราบปัญหาหรือไม่มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่จึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเกิดขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาหรืออุดช่องว่างทางการบริหารเหล่านี้

3) เพื่อประสิทธิภาพและความคุ้มค่าทางการบริหาร

จากที่ได้กล่าวไป การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ได้รับการกระจายอำนาจมาจากราชการส่วนกลาง ทั้งการกระจายอำนาจทางการเมือง การบริหาร การกระจายอำนาจทางการคลังรวมถึงบุคลากร ถ่ายโอนมายังท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณและบุคลากรเป็นของตนเอง ส่งผลให้เกิดการลดค่าใช้จ่ายหรือภาระทางการคลังของระบบราชการ เกิดความคุ้มค่าทางการบริหาร และส่งผลให้การทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะได้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่มากกว่าบุคลากรภายนอกที่ส่งมาจากส่วนกลาง

4) เพื่อเป็นแหล่งบ่มเพาะและสถานศึกษาทางการปกครองในระบบประชาธิปไตยให้แก่คนในท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นถือได้ว่าเป็น “โรงเรียนเพื่อฝึกฝนประชาธิปไตย” ให้แก่ประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่น เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองและการบริหารในระดับท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง ตลอดจน ส่งผลให้ประชาชนได้รับสิทธิในการเข้าถึงอำนาจทางการเมือง สวัสดิการ ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่อยู่ในท้องถิ่น จึงทำให้เกิดการกระตุ้นให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมือง การปกครอง และการบริหารในระดับท้องถิ่นมากขึ้น ทำให้ชาวบ้านได้เรียนรู้วิธีการทำงาน การแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และการจัดการปกครองในระดับท้องถิ่น ด้วยศักยภาพและความสามารถของคนในท้องถิ่นเอง ฝึกฝนทักษะในการปกครองในระบบประชาธิปไตยจากระดับชุมชนและระดับตำบล อันมีผลโดยตรงต่อการสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบประชาธิปไตยจากกระดับฐานรากของสังคม



2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วม ของบุคคลที่มีต่อ การเรียนรู้ ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคล อันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการ ด้านจิตใจ นำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกระทำการที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้ อีกนัยหนึ่งความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกในเชิงการประเมินค่า อันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับผลลัพธ์ของการเรียนประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (สุรังค์ โควัตรากุล, 2551) ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้จากสินค้าหรือ บริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับดังนี้ ระดับที่หนึ่ง ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ระดับที่สอง ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ ระดับที่สาม ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก (Kotler, 2003)

การสร้างความพึงพอใจ

การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นในบุคคล อาจกล่าวโดยรวมได้ดังนี้ (สุนันทา เลาหันนท์, 2551)

1. จัดทำหรือให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายด้วยสิ่งที่มีคุณภาพตามความต้องการของบุคคล
2. อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสิ่งที่บุคคลต้องการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ตามความสามารถ และมีการอำนวยความสะดวกตามความเหมาะสม
3. ในการส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ควรจัดแนวปฏิบัติที่เหมาะสมและท้าทายตามความสามารถของแต่ละบุคคล
4. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม ในสังคมหรือในการวางแผนการดำเนินงาน ซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงานประจำหนึ่งที่นำไปสู่การเกิดความพึงพอใจ
5. ให้การยกย่องเชิดชูความจริงใจ
6. มอบความไว้วางใจให้รับผิดชอบมากขึ้น ให้อำนาจเพิ่มขึ้น เเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

7. ให้ความมั่นคงและความปลอดภัย

8. ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน

9. เปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ได้มีโอกาสเข้าร่วมฝึกอบรม ศึกษาดูงาน การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ

10. ให้เงินรางวัลหรือรางวัลตามลักษณะงาน

11. ให้โอกาสในการแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานอันเป็นแรงกระตุ้นในแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ สำหรับนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Millet (1954 อ้างถึงในพรรณราย จิตเจนการ, 2558) กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 5 ประการที่เกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายความถึงการบริการที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาคไม่ว่า ผู้รับบริการ จะเป็นใครจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้ มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา หมายความถึงการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และ ความต้องการ กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการคือ เวลาและประสิทธิภาพในการบริการ ดังนั้น การบริการที่ดี จึง ควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบหากไม่ตรงต่อเวลา ก็จะถือว่าการบริการนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่ง จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างพอเพียง หมายความถึงความพอดีในด้านสถานที่บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ต่อการบริการ การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม เช่น ร้านอาหารมีโต๊ะ และเก้าอี้เพียงพอ กับลูกค้าที่จะเข้ามาปรับเปลี่ยนอาหาร หรือห้องสรรพสินค้ามีที่จอดรถเพียงพอ กับลูกค้าที่จะเข้า มาซื้อของอุปโภคบริโภค เป็นต้น

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความถึง การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยมีการเตรียมพร้อมใน การบริการต่อลูกค้า มีการฝึกอบรม ฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายความถึง การให้บริการที่ปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าเรื่อย ๆ ซึ่งคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้า คาดหวังว่าจะต้องได้ตามที่จ่ายเงินไป ยิ่งคุณภาพของการบริการสูงมากเมื่อเทียบกับมูลค่าของเงินที่ลูกค้าจ่าย ก็จะ ยิ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจยิ่งขึ้น

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจสามารถประเมินได้หลายวิธี การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดหนึ่ง ที่ บอกมาตราฐานหรือคุณภาพงานบริการ ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมการแสดงออก หรือคำบอกเล่าของผู้รับบริการ หรือ วัดจากคะแนน หรือผลจากการสอบถาม สำหรับการวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (พร นภา เติยสุทธิกุล พัฒนา พรหมณิจันท์ศรีเกตุ นวิน มีนะกรณ และสุวนิ พงษ์วรินศาสตร์, 2561)

1) การสังเกต เป็นวิธีการสำหรับใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการสังเกตพฤติกรรมและจดบันทึกความพึง พอยใจที่แสดงออกมาในประเดิมที่ต้องการประเมินอย่างมีแบบแผน โดยผู้สังเกตจะไม่มีการปฏิบัติการหรือมีส่วน ร่วมกับผู้ถูกสังเกตต่อจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สรุปและตีความตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีนี้ เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายที่ใช้สำหรับการศึกษาในกรณีศึกษาเท่านั้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ ผู้ประเมินจะต้องออกไปพูดคุยกับบุคคลนั้นๆ โดยตรง มีการเตรียมแผน ล่วงหน้า เป็นการถาม ให้ตอบปากเปล่า แต่อาจไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริงจากผู้ตอบเนื่องจากผู้ตอบอาจรู้สึกไม่อิสระในการตอบหรือไม่คุ้นเคยกับผู้ถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด ควรเตรียมตัวให้พร้อมก่อนดำเนินการ สัมภาษณ์คราวลงพื้นที่เพื่อทำความคุ้นเคยก่อน ให้เกิดความสนิทสนม และความไว้เนื้อเชื่ोใจ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูล ที่เป็นจริงมากที่สุด

3) การใช้แบบสอบถามประเมินค่า เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือที่เป็นการสร้างประโยชน์ข้อความต่างๆ ทั้งที่เป็นข้อความทางบวกและข้อความทางลบที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร ที่ต้องการประเมิน โดยให้ผู้ตอบแสดงความ คิดเห็นว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความแต่ละข้อนั้นโดยใช้มาตราประเมินแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามวิธีของลิคิเตอร์ (Likert Scale) เนื่องจากเป็นวิธีที่ง่ายและสะดวก สามารถเก็บข้อมูลได้รวดเร็ว



2.1.3 ความสำคัญของนวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง ความคิด การกระทำ หรือสิ่งของที่เป็นสิ่งใหม่ คำว่าใหม่นั้นไม่จำเป็นว่าต้องเป็นสิ่งแรกที่อุบัติขึ้นบนโลก แต่ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคลว่าสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นนั้นเป็นสิ่งใหม่หรือไม่ ความเห็นของบุคคลจึงถูกมองเป็นตัวตัดสินการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น หากเขายังไม่รู้ว่าอะไรเป็นสิ่งใหม่ สำหรับเขา สิ่งนั้นก็จะเป็นนวัตกรรม ส่วนคำว่า “ใหม่” ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมมิใช่จำเป็นว่าต้องเป็นความรู้ใหม่ ของบุคคล แต่อาจเป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งที่มีมานานแล้ว แต่ยังไม่ได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติที่จะชอบหรือยอมรับ (Roger, 1983, p.11) ในขณะที่นักวิชาการนามอุโซเซอย่าง โจเชฟ ชุมป์เตอร์ (Joseph Schumpeter, 1984) กล่าวถึงนวัตกรรมไว้ว่า เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่หรือการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์เดิม กระบวนการผลิตใหม่ แหล่งทรัพยากรใหม่ ตลาดใหม่ หรือองค์การใหม่ ในขณะที่นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญในงานวิจัยด้านนวัตกรรมในปัจจุบันอย่าง Richard Wolfe (1994, pp.417-419) กล่าวว่า นวัตกรรมโดยทั่วไปมีตั้งแต่ความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือการประดิษฐ์ใหม่ ที่สามารถนำมาให้เกิดประโยชน์ได้ ดังนั้นจึงมีสินค้าใหม่ออกสู่ตลาดอันเป็นที่มาของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Productive Innovation) นวัตกรรมการบริการ (Service Innovation) และนวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในด้านสหภาพยุโรป ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า เป็นการปรับใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ การตลาดหรือรูปแบบองค์กรใหม่ ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงมูลค่าในแรงงาน ผลกระทบต่อสังคม ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และความมีประสิทธิภาพ (European Parliament Research Service, 2016, Online)

จากนิยามข้างต้น พолжารุปองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความหมายของคำว่า “นวัตกรรม” ได้สามประการ คือ 1) ความใหม่ (Novelty) ที่เพียงพอจะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่มีอยู่ในปัจจุบัน 2) ความมีคุณค่า (Value) เช่น การสร้างผลกำไรให้กับบริษัท เพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการทำงาน หรือ ปรับปรุงความเป็นอยู่ของผู้ใช้ให้ดียิ่งขึ้น และ 3) เกิดการยอมรับจากคนในสังคม (Adoption) ที่จะเปลี่ยนมาใช้ในสิ่งใหม่นั้น ทั้งนี้ นวัตกรรม สามารถจัดเป็น 5 ประเภท ดังนี้ (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2547, น.5; European Parliament Research Service, 2016, Online; Schumpeter, 1984; Edison, Ali and Torkar, 2013, pp.1394-1395)

1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product innovation) เป็นการผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ที่มีนัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนทั้งทางด้านเทคนิคเฉพาะทาง องค์ประกอบ วัสดุ ซอฟแวร์ เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ ให้ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนการใช้เทคโนโลยีใหม่ในการผลิตสินค้า สร้างสินค้าที่มีความแตกต่าง

2) นวัตกรรมกระบวนการ (Process innovation) เป็นการเปลี่ยนแนวทาง หรือวิธีการผลิตสินค้า หรือ การให้บริการในรูปที่แตกต่างจากเดิม ด้วยการพัฒนาสร้างสรรค์กระบวนการใหม่ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งต้องอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยีตลอดจนความรู้กระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการประยุกต์ใช้แนวคิด วิธีการ หรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิตและการทำงานโดยรวมใหม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

3) นวัตกรรมการตลาด (Marketing innovation) คือการพัฒนาตลาดใหม่ที่มีการปรับปรุงวิธีการในการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์ การจัดวางตราสินค้า การส่งเสริมการขาย (Promotion) และการบริการ รวมถึงการแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ให้กับตลาด การจัดวางตำแหน่งของนวัตกรรม เช่น รูปแบบการผลิต การนำการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ใหม่ ๆ ที่มีนัยสำคัญต่อการปรับปรุงการตลาดมาปรับใช้

4) นวัตกรรมองค์การ (Organization innovation) คือการสร้างการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจ การปฏิบัติการ ตัวแบบ และอาจรวมถึงกระบวนการ การตลาดและรูปแบบธุรกิจเป็นนวัตกรรมที่เน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการ และบริหารองค์การ ซึ่งจะต้องใช้ความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงการบริหารภายในองค์การ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตและการเงินเพื่อสร้างเป็นนวัตกรรมในโครงสร้างการจัดการ, ระบบบริษัทภิบาล, ระบบการเงิน และระบบค่าตอบแทนลูกจ้าง

5) นวัตกรรมการจัดการ (Management innovation) การสร้างนวัตกรรมการจัดการนั้นองค์การจะต้องใช้ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงระบบโครงสร้างเดิมขององค์การซึ่งรูปแบบการบริหารจะเป็นไปในลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความคิดเห็นใหม่ ๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างรายได้และนำไปสู่ผลกำไรให้กับบริษัทได้ เช่น การบริหารองค์การในลักษณะที่เป็นงานประจำกับสายการบังคับบัญชาที่เป็นแบบโครงการ เป็นต้น

ความสำคัญของนวัตกรรม

นวัตกรรมได้เข้ามายืดหยุ่นในสังคมปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง กระทั่งในปัจจุบันกลยุทธ์เป็นตัวแบบการพัฒนาประเทศสำคัญที่เรียกว่า ประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0 ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่จะเปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เช่น การผลิตสินค้าเชิงนวัตกรรม การขับเคลื่อนภาคอุตสาหกรรมด้วยเทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์ การผลิตที่เน้นภาคบริการมากขึ้น เป็นต้น (สุรัชพงศ์ สิกขารักษ์, 2561, ออนไลน์) อย่างไรก็ตาม ไม่เพียงเฉพาะประเด็นด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเท่านั้น นวัตกรรมยังส่งผลกระทบสำคัญต่อการพัฒนาประเด็นด้านอื่น ๆ ดังนี้ (OECD, 2012, pp. 10-25)

1) การเพิ่มการพัฒนาและลดช่องว่างทางเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เนื่องจากประเทศไทยที่แตกต่างกัน ดังนั้น การเดินทางไม่ครอบคลุม ซึ่งก่อให้เกิดความไม่เสมอภาคในการพัฒนา อันกลยุทธ์เป็นอุปสรรคในการดำเนินชีวิตของผู้คน ไม่ว่าจะเป็นรายได้ ความสามารถทักษะในชีวิต กิจกรรมต่าง ๆ ทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์ในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ ทว่าฯได้เข้ามาทำให้การพัฒนาดังกล่าวครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1) การช่วยลดช่องว่างในมาตรฐานการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคม (ระหว่างคนจน-คนรวย) เช่น การทำให้สินค้ามีราคาถูกลง ทำให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อย (คนจน) สามารถเข้าถึงสินค้าได้ง่ายขึ้น (innovation for low and middle-income groups) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสินค้าและบริการที่มีความจำเป็นต่อสุขภาพ หรืออาหารการกิน ทั้งยังสามารถปรับปรุงสวัสดิการให้กับประชาชนที่มีรายได้น้อยให้สามารถทำได้ง่ายขึ้น และทำให้เข้าถึงประชากรได้มากขึ้น

1.2) ช่วยส่งเสริมให้ “ผู้ประกอบการ根柢” (Grassroot Entrepreneurship) สามารถเข้าสู่กิจกรรมทางเศรษฐกิจได้มากขึ้น เช่น การเปลี่ยนจากการผลิตการเกษตรหรืองานอุตสาหกรรม (ฝีมือ) แบบดั้งเดิมไปสู่การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งบ่อยครั้งเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นที่ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้คนให้ดีขึ้น เนื่องจากพวกราษฎร์เหล่านี้ มักไม่ถูกนับรวมในระบบเศรษฐกิจที่เป็นทางการ และเป็นชนชั้นที่อยู่ล่างสุดหากนำสังคมไปเปรียบเทียบในรูปแบบพิริมิด ด้วยเหตุนี้ นวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น การใช้มือถือแบบสมาร์ทโฟน ที่ทำหน้าที่ได้หลายประการ จะช่วยทำให้พวกราษฎร์เหล่านี้สามารถถูกนับรวมกับระบบเศรษฐกิจแบบเป็นทางการได้

1.3) เกิดการปรับปรุงการเสนอภาคด้านค่าจ้างเนื่องจากการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้ช่องว่างระหว่างค่าจ้างแอบคลง เนื่องจากผู้คนต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ไปพร้อม ๆ กัน เช่น ประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ ต้องนำเข้าเครื่องจักรที่มีความทันสมัย ก่อให้เกิดการปรับปรุงเทคโนโลยีในการผลิต และการปรับเปลี่ยนค่าจ้างแรงงานให้เพิ่มมากขึ้น

2) การพัฒนาด้านการศึกษา ทักษะ และทุนนุชย์ เนื่องจากการศึกษาและทักษะเป็นพื้นฐานสำคัญของนวัตกรรม การมีงบประมาณที่จำกัดด้านการศึกษาจึงยากที่จะปรับปรุง/พัฒนาการศึกษาให้อยู่ในระดับสูง ดังนั้น นวัตกรรมจึงจะช่วยให้ยกระดับการศึกษาได้ ด้วยการส่งเสริมการศึกษาจากภายนอก (ประเทศ) หรือการยกระดับทักษะฝีมือจากการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากประเทศที่มีนวัตกรรมระดับสูง ประเทศที่พัฒนาแล้ว มีความ

จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประเทศไทยกำลังพัฒนาและประเทศไทยเศรษฐกิจใหม่ที่จะแหล่งเรียนรู้เพื่อสร้างศักยภาพและทักษะฝีมือ

3) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนา เนื่องจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ซึ่งเป็นนวัตกรรมอันทรงพลัง ช่วยลดต้นทุนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เช่น การเรียนรู้ของนักวิทยาศาสตร์และนวัตกรในประเทศไทยกำลังพัฒนาโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศจากประเทศที่พัฒนาแล้วและมีการใช้นวัตกรรมระดับสูง ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว นอกจากนี้ นวัตกรรมด้านเทคโนโลยียังช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถแสวงหาลูกค้าได้ทั่วโลก นวัตกรรมเช่นนี้ก่อให้เกิดห่วงโซ่อุปทานระดับโลก และทำให้เทคโนโลยีนั้นถูกส่งต่ออย่างรวดเร็วผ่านบรรษัทข้ามชาติ

4) นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในสภาพโลกาภิวัตน์ ส่งผลสำคัญต่อประโยชน์จากการค้าระหว่างประเทศและการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยกำลังพัฒนาและประเทศไทยเศรษฐกิจใหม่ที่นวัตกรรมจะส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก

4.1) การเปิดตลาดการค้าของประเทศไทยกำลังพัฒนาและประเทศไทยเศรษฐกิจใหม่นำมาซึ่งการแข่งขันในการลงทุนด้านผลิตสินค้า จึงทำให้อำนาจการผลิตจากผู้ผลิตภายในประเทศลดต่ำลง การแข่งขันดังกล่าวทำให้เกิดการปรับปรุงการผลิตอย่างมหึมาด้วยการใช้สมรรถนะของนวัตกรรม

4.2) เปิดโอกาสให้ประเทศไทยกำลังพัฒนาและประเทศไทยเศรษฐกิจใหม่เรียนรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมจากประเทศที่มีนวัตกรรมระดับสูง

4.3) การบูรณาการทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศทำให้ขนาดทางเศรษฐกิจขยายมากขึ้นและมีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

4.4) การเปิดเสรีด้านการค้าก่อให้เกิดการสร้างความชำนาญเฉพาะด้าน นำมาซึ่งการผลิตที่เน้นการได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ สุดท้ายจะเป็นตัวเร่งให้เกิดการปรับปรุงโครงสร้างของระบบสวัสดิการระดับประเทศโดยเฉพาะในประเทศไทยที่ต้องการผลักดันการผลิตสินค้าและบริการผ่านการสร้างนวัตกรรม

5) การพัฒนาเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ นวัตกรรมช่วยให้เศรษฐกิจเกิดการเติบโตได้อย่างรวดเร็วและได้ท้าทายกับปัญหาที่แก้ไขได้ยากของประเทศไทยกำลังพัฒนา เช่น ความยากจน และสุขภาพ ยกตัวอย่างเช่น ปัญหาความยากจนซึ่งมีสาเหตุจากการหนี้จากการขาดโอกาสและเชื่อมโยงกับการมีสุขภาพไม่ดี ก่อให้เกิดศักยภาพด้านกำลังคนลดลง ดังนั้น ความท้าทายของปัญหาสังคมเช่นนี้ สามารถนำนวัตกรรมเข้ามาเป็นตัวเร่งในการแก้ปัญหา

ได้ เช่น ประเทศไทยเดียวกันในศตวรรษ 1960 ที่มี “การปฏิวัติเขียว” (Green Revolution) โดยการนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการเพาะปลูก การผลิตสัตว์ การผลิตอาหาร ซึ่งผลที่ตามมาคือมีทั้งการเพิ่มจำนวนผลผลิตทางการเกษตร และลดความอดอยากในประเทศ

2.1.4 นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น

นวัตกรรมได้ถูกเสนอในทฤษฎีความได้เปรียบเชิงแข่งขันของ Porter (1985) เป็นเครื่องมือสำคัญต่อการขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ซึ่งเป็นการนำแนวทางการบริหารในภาคเอกชนหรืออุตสาหกรรมมาใช้ในภาครัฐ จึงเห็นได้ว่า นวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐ ที่ไม่เน้นเป็น “นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Innovation Products)” แต่เป็น “การบริการที่เป็นกระบวนการใหม่ (Service Processes)” หรือเป็นการบริการที่มีกระบวนการที่เปลี่ยนแปลง/พัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Change/Improvement) ในลักษณะเดียวกับนวัตกรรมสังคมที่มุ่งการแก้ไขปัญหาสังคมดังเช่นความสำเร็จของแผนงานนวัตกรรมสังคม (Social Innovation Plan) ที่เริ่มดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยนายกเทศมนตรีเมืองโซล ในช่วงปี 2006-2010 ด้วยการระดมความคิดสร้างสรรค์จากบุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาเมืองโซลสู่มหานครอันดับต้นของโลกและเพิ่มความสุขของประชากร ด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรมและนำไปใช้พัฒนาเมืองจนประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายข้างต้นได้ (O’Byrne & Others, 2014, p.53)

ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร) ได้จัดตั้งศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทยขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางของการรวมข้อมูลทางนวัตกรรมของการบริหารจัดการ จากหน่วยงานภาครัฐทุกภาคส่วน โดยศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการภาครัฐ (2561) ได้กำหนดคำนิยามของนวัตกรรมภาครัฐ หมายถึงแนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ๆ ในการพัฒนาองค์กร (Organization Development) การดำเนินงาน (Work Process) และการให้บริการ (Service Delivery) อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้อย่างคุ้มครอง แล้วแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่ครอบคลุมทั้งการบริการ การบริหาร นวัตกรรมทางความคิด และเชิงนโยบาย โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มีความสอดคล้องกับ “ศาสตร์พระราชา” หรือหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร คือ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาเป็นหัวใจของการดำเนินงาน Government innovation lab เพื่อเปิดพื้นที่ให้กับประชาชนและหน่วยงานจากทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ออกแบบ สร้างสรรค์ และร่วมทดลองการบริการแบบใหม่ของภาครัฐ

นวัตกรรมของภาครัฐ: ความเป็นผู้ประกอบการ

แม้ว่าความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) เป็นแนวคิดจากภาคเอกชน แต่จำนวนงานวิจัย และหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน กลับเพิ่มเริ่มมีมากขึ้นในช่วงสี่สิบปีที่ผ่านมาเท่านั้น (วรรณฯ ประยุกต์ วงศ์, 2561) ที่สำคัญยังมีงานวิจัยที่พบว่าผู้ประกอบการที่เป็นผู้รวมปัจจัยและทุนมาผลิตสินค้าหรือบริการ อย่างสร้างสรรค์/คิดค้นนวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจได้นั้น มีพฤติกรรมที่แตกต่างจากผู้ประกอบการใน ความหมายเดิมด้วย ดังที่ Sarasvathy (2001) ได้ทำวิจัยพฤติกรรมของผู้ประกอบการจำนวนมาก พบร่วมกัน ผู้ประกอบการเหล่านี้มีหลักทรรษ์การตัดสินใจคล้ายคลึงกัน เป็นหลักทรรษ์ที่แตกต่างจากหลักทรรษ์เดิมที่ เรียกว่าหลักทรรษ์พยากรณ์ (Predictive Logic) คือการวางแผนที่ต้องการ และมองหาทรัพยากรที่จะทำให้ บรรลุในเป้าหมายดังกล่าว เป็นการมองกระบวนการประกอบการเป็นแบบเชิงเส้นเป็นลักษณะการ เปลี่ยนแปลงแบบเป็นขั้นเป็นตอน ตามแผนที่คาดการณ์หรือพยากรณ์ไว้ ขณะที่ผู้ประกอบการเหล่านี้ ใช้ แนวคิดตรงข้ามคือ เป็นลักษณะการคิดถึงผลลัพธ์ที่คาดหวังไปพร้อมกับวิธีการที่ต้องดำเนินการ (Effectual Theory) อาศัยหลักทรรษ์สร้างสรรค์กลับคิดพลิกไปอีกด้านคือ วางแผนจากทรัพยากรที่อยู่ในมือ เขาจะ ลงมือทำจากสิ่งที่มีอยู่ มากกว่าการรอเวลาให้ได้ในสิ่งที่ต้องการแล้วค่อยลงมือทำ เป็นการตัดสินใจใน สถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาและไม่แน่นอน

นวัตกรรมกับห้องถิน

ลักษณะเหล่านี้กำเนิดขึ้นในนวัตกรรมห้องถิน สองคล้องกับความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ นั้นก็คือ นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิน ตลอดจนทีมผู้บริหาร การพัฒนานวัตกรรมห้องถิน ต้องอาศัยความต่อเนื่องของ ผู้บริหาร ตลอดจนนโยบาย/วิธีการบริหาร นอกจากนี้ยังมีแหล่งกำเนิดนวัตกรรมห้องถินขององค์กรปกครองส่วน ท้องถินที่มาจากภาครัฐ ด้วยการใช้แรงจูงใจคืองบประมาณสนับสนุนการพัฒนาเพิ่มเติมจากเงินรางวัล ด้วย โครงการนวัตกรรมห้องถินได้ถูกกำหนดให้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งในการประกวดการบริหารจัดการ ที่ดี โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถินต้องการส่งเสริมหรือกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถินมีการคิดริเริ่ม หรือมีมนุษย์ที่ต่างไปจากเดิมในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ในการจัดการบริการสาธารณูปโภค หรือในการพัฒนา ชุมชนท้องถินให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือเกิดประโยชน์คุ้มค่ามากขึ้น โดยผู้วิจัยบางกลุ่มในฐานะผู้ประเมิน องค์กรปกครองส่วนท้องถินทั้งหมด พบร่วมกัน จึงมุ่งการช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาที่เฉพาะหรือกลุ่มบุคคลบางกลุ่ม ได้แก่ 1) ตอบสนองความต้องการส่วนตัวผู้นำ จึงมุ่งการช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาที่เฉพาะหรือกลุ่มบุคคลบางกลุ่ม 2) ลองเลียน แต่ไม่ปรับใช้ ใช้ตัวแบบสำเร็จรูปในการดำเนินโครงการนวัตกรรมจากการไปศึกษาดูงานจากภายนอก แต่ไม่ปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิน 3) มองเล็ก แทนที่จะมองภาพใหญ่ เป็น

โครงการที่มีผลกระทบน้อย หรือแสดงได้ไม่ชัดเจน 4) ขาด Impact ในการแก้ปัญหา เป็นโครงการที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ 5) คลอดแล้วทิ้ง เป็นโครงการที่สนับสนุนเงินให้กับกลุ่มต่าง ๆ แต่ขาดปัจจัย/กระบวนการเกื้อหนุนให้เกิดความเข้มแข็ง 6) เป็นนวัตกรรมเฉพาะกิจ เป็นการจัดงานเฉพาะกิจ หรือการประมวลต่าง ๆ เช่น การประกวดชุมชนสะอาด 7) ลงทุนสูงหรือไม่คุ้มค่า เนื่องจากต้นทุนการดำเนินการสูง 8) เล็กใหญ่ไม่สมส่วน ความยากง่ายของนวัตกรรมไม่สอดคล้องกับฐานการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก งบประมาณน้อย กลับทำโครงการที่ใช้งบประมาณจำนวนมาก และ 9) เป็นนวัตกรรมไม่สุก คือยังไม่สรุปผลการดำเนินโครงการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจรับซึ่งส่งเข้ามาประกวดก่อน (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2560: 93-95)

ทั้งนี้ ความไม่ลงตัวทั้ง 9 ประการดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับข้อจำกัดของเหล่ากำหนดนวัตกรรมที่มาจากการรัฐส่วนกลาง อีกทั้งยังเป็นการนำเสนอเพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงเพื่อพัฒนาโครงการนวัตกรรมท้องถิ่นในปัจจุบัน จึงไม่ได้นำเสนอลักษณะนวัตกรรมที่ได้รับรางวัล รวมถึงประเด็นการบริหารงานแบบเครือข่ายหรือสร้างความร่วมมือ โดยเฉพาะการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำท้องที่ คือกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ตลอดจนผู้นำชุมชน ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนานวัตกรรมสมัยใหม่ เรียกว่า กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิด (Open innovation) ที่บริษัทเอกชนเปิดโอกาสให้บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาช่วยพัฒนานวัตกรรม สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมและผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่ ตลอดจนสร้างการเติบโตยอดขายแบบก้าวกระโดดภายในระยะเวลาสั้น (O'Byrne & Others, 2014, p. 56) ซึ่งความร่วมมือดังกล่าว เป็นประเด็นสำคัญต่อการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับผลผลิต คือสามารถดำเนินงานตามตัวชี้วัดและสอดคล้องกับคุณลักษณะชุมชนที่พึงประสงค์ 8 มิติ และระดับผลลัพธ์ คือ นวัตกรรมจากรูปแบบกิจกรรม/โครงการ และการดำเนินงาน

2.1.5 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณสุข

กระแสการกระจายอำนาจเป็นพัฒนาการสำคัญของประเทศไทยตั้งแต่ 1980 เป็นต้นมา ตามทฤษฎีแล้ว การกระจายอำนาจต้องครอบคลุมทั้ง 3 องค์ประกอบคือ 1) การกระจายอำนาจด้านการคลังโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government Organization: LGO) มีความรับผิดชอบจัดการกับงบประมาณของตนเองและสามารถมีรายได้เป็นของตนเอง 2) กระจายอำนาจทางการเมืองท้องที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถออกกฎหมายใช้ในท้องถิ่นของตนเองได้ เช่นเดียวกับผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งเสียงข้างมากในท้องถิ่นและ 3) การกระจายอำนาจทางด้านการบริหารที่มีความรับผิดชอบในการบริการเรื่องต่างๆ ทั้งการศึกษา

สาธารณสุข โครงการสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ฯลฯ ความสำคัญของการกระจายอำนาจจะช่วยนิยามบทบาทหน้าที่ใหม่ของรัฐบาลกลางในการร่วมกันในกระบวนการพัฒนา (Grindle, 2007)

ในความเป็นจริงแล้ว โครงการบริหารสมัยใหม่ถือว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่รองรับการกิจกรรมกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองและมีส่วนร่วมต่อการบริหารจัดการสาธารณสุข Game and Wilson (2011) ชี้ว่าการกิจสำคัญของรัฐบาลท้องถิ่นมีอย่างน้อย 6 ประการคือ 1. การเสริมสร้างชุมชน (building community) 2. การอนุมรักษาชุมชน (caring for community) 3. การให้การศึกษาแก่ชุมชน (educating community) 4. การสร้างความบันเทิงให้แก่ชุมชน (entertaining community) 5. การปกป้องรักษาชุมชน (protecting community) 6. การสนับสนุนชุมชน (supporting community) ขณะที่ทั้ง Lewis and Catron (1996) ย้ำว่า การบริการสาธารณะเป็นความไว้วางใจสาธารณะ (public trust) ความไว้วางใจในที่นี้ นอกจากโดย置いてเป็นการดำเนินการที่ของตัวเองอย่างจริงใจและซื่อสัตย์ เพื่อสนับสนุนในเรื่องของผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) ความไว้วางใจยังเกี่ยวข้องกับภาคีของพลเมือง เพราะงบประมาณที่ใช้บริหารสาธารณะต่างมาจากการเงินของพลเมืองทั้งสิ้น ส่วน Thompson (1985) ชี้เพิ่มเติมว่า นอกจากเรื่องภาคีที่มาจากพลเมืองแล้ว การบริหารที่ควรเน้นแนวคิดกระจายอำนาจ เนื่องจาก ประการแรก การบริหารต่าง ๆ และนโยบายสาธารณะสามารถที่จะไปกระทบความกินดือยู่ดีประชาชนได้ ไม่จำกัดว่าเป็นนโยบายใด และประการต่อมา เมื่อส่งผลกระทบต่อการกินดือยู่ดีประชาชน การบริหารที่เป็นธรรมจะเป็นเรื่องสำคัญ เพราะแทนที่จะดูแลผลประโยชน์เฉพาะกลุ่ม แต่ควรต้องดูแลผลประโยชน์สาธารณะให้ทั่วถึงและต้องได้รับการยอมรับอย่างทั่วถึงจากสาธารณะจึงจะถือได้ว่าเป็นการบริหารที่ดี

ในส่วนของสังคมไทยนั้น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (อ้างใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542)

กรุงเทพมหานคร (ตามมาตรา 16 และ 17)	
เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา (ตามมาตรา 16)	องค์การบริหารส่วนจังหวัด (ตามมาตรา 17)
มีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก <ul style="list-style-type: none"> 1. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส 2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ 3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ 4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ 5. การสาธารณูปการ 6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ 7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน 8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว 9. การจัดการศึกษา 10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส 11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย 13. การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 14. การส่งเสริมกีฬา 15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน 16. }s่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น 	มีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ <ul style="list-style-type: none"> 1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะกรรมการรับผิดชอบกำหนด 2. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น 4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น 5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6. การจัดการศึกษา 7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน 8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น 9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม 10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม 11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม 12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ 13. การจัดการและดูแลสถานที่ขึ้นส่งทั้งทางบกและทางน้ำ 14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว



17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย	15. การพัฒนาระบบสุขาภิบาล และการทำกิจการไม่ว่าจะด้านการเงินหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ 16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล 20. การจัดให้มีและความคุ้มสุสานและมาปนสถาน 21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ 22. การจัดให้มีและความคุ้มการฆ่าสัตว์ 23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงแรมและสถานที่สาธารณะอื่น ๆ 24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม 25. การผังเมือง 26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร 27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ 28. การควบคุมอาคาร 29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน 31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชน ในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด	17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง 18. การส่งเสริมการกีฬา Jarvis ประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น 19. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและความคุ้มโรคติดต่อ 20. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ 21. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร 22. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 23. การจัดให้มีระบบบริการความสงบเรียบร้อยในจังหวัด 24. จัดทำกิจการได้ดีเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด 25. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 26. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น 27. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก หญิง คนชรา และผู้ด้อยโอกาส



28. จัดทำกิจการอื่นได้ตามที่กำหนดไว้ใน
พระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็น
อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนใน
ท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

2.1.6 ความสำคัญของการประเมินโครงการ

หากพิจารณาความหมายและองค์ประกอบของคำว่า “โครงการ” ซึ่งหมายถึง แผนงานที่ประกอบด้วย กิจกรรมหลายกิจกรรม ที่ระบุรายละเอียดชัดเจน อาทิ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ วิธีการ หรือขั้นตอน ในการดำเนินงาน งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ การระบุไว้ชัดเจนย่อมจะทำให้สามารถนำโครงการไปปฏิบัติได้ง่าย และติดตามกำกับดูแล ตลอดจนประเมินผลโครงการได้ง่าย (สมพิศ สุขแสน, 2547) โดยองค์ประกอบที่ดีของโครงการโดยทั่วไปประกอบด้วย 1) ความสามารถในการ แก้ไขปัญหาขององค์กรหรือหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) มีรายละเอียด วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ 3) รายละเอียดของโครงการต้อง เกี่ยวนেื่องและสัมพันธ์กัน กล่าวคือ วัตถุประสงค์ของโครงการ จะต้องสอดคล้องกับปัญหาหรือหลักการและเหตุผล วิธีการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 4) สามารถสนองตอบต่อความต้องการของสังคม ของกลุ่มคน ส่วนใหญ่ และนโยบายของประเทศชาติ 5) รายละเอียดของโครงการ ต้องเข้าใจได้ง่าย และสามารถดำเนิน โครงการได้ 6) เมื่อนำโครงการไปปฏิบัติแล้วต้องสามารถติดตามและประเมินผลได้ง่าย 7) โครงการต้องกำหนดขึ้น จากข้อมูลปัญหาและความต้องการที่เป็นความจริง และเป็นข้อมูลที่ได้รับการวิเคราะห์อย่างรอบคอบ 8) โครงการ ต้องได้รับการสนับสนุนทรัพยากรทุกด้าน อย่างเพียงพอ อาทิ งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น และ 9) โครงการจะต้องมีระยะเวลาดำเนินงานที่แน่นชัดเพื่อเป็นหลักประกันว่ากิจกรรมของโครงการจะต้องทำให้เสร็จ สิ้นเมื่อไร ป้องกันการเพิกเฉย หรือการขาดความรับผิดชอบ ซึ่งอาจทำให้โครงการล้มเหลวหรือเสียหายได้ (มยุรี อนุมาณราชน, 2543)

ในส่วนของการประเมินโครงการนั้น เป็นกระบวนการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อที่จะทำ ความเข้าใจความก้าวหน้า ความสำเร็จ ประสิทธิผล ตลอดจน อุปสรรคของโครงการ นอกจากนี้ การประเมิน โครงการเป็นแนวทางสำคัญของการจัดการโครงการซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจและการกำหนดนโยบายที่มีต่อ โครงการได้ก็ตามได้ในอนาคตภายภาคหน้า อีกทั้ง เป้าหมายของการประเมินโครงการมีความสำคัญอย่างประการ อาทิ 1) เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการ 2) เพื่อหาแนวทางเปลี่ยนแปลงใน

แผนของโครงการ 3) เพื่อเตรียมตัวนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ ไม่ว่าจะเป็น รายงานระหว่างการดำเนินโครงการหรือรายงานหลังจากที่โครงการเสร็จสิ้นลงแล้ว 4) เพื่อชี้แจงต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรที่มีต่อโครงการ 5) เพื่อการวางแผนในการพัฒนาให้โครงการเกิดความยั่งยืน 6) เพื่อเรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมรายรอบและปัจจัยต่าง ๆ อันส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของโครงการ 7) เพื่อเรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับประชากรกลุ่มเป้าหมายของโครงการ 8) เพื่อนำเสนอถึงสิ่งดีงามและคุณค่าของโครงการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและต่อภาคสาธารณะ 9) เพื่อวางแผนและขับเคลื่อนโครงการอีน ๆ ต่อไป 10) เพื่อเปรียบเทียบโครงการต่าง ๆ อันนำไปสู่การวางแผนในอนาคต และ 11) เพื่อเป็นข้อมูลในเชิงประจักษ์สำหรับการตัดสินใจต่าง ๆ ในภายภาคหน้า (Zarinpoosh, 2006)

ขณะที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ม.ป.ป.) ระบุถึง เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลโครงการ ไว้ 8 เกณฑ์ ได้แก่

- 1) เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress) ประกอบด้วย (1) ผลผลิตเทียบกับเป้าหมายรวมในช่วงเวลา (2) จำนวนกิจกรรมแล้วเสร็จ (3) ทรัพยากรที่ใช้ไปในช่วงเวลา และ (4) ระยะเวลาที่ใช้ไป
- 2) เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประกอบด้วย (1) สัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย (2) ผลิตภาพต่อกำลังคน (3) ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา และ (4) การประหยัดทรัพยากรการจัดการ
- 3) เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness) ประกอบด้วย (1) ระดับการบรรลุเป้าหมาย (2) ระดับการมีส่วนร่วม (3) ระดับความพึงพอใจ และ (4) ความเสี่ยงของโครงการ
- 4) เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts) ประกอบด้วย (1) คุณภาพชีวิต (2) ทัศนคติและความเข้าใจ และ (3) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
- 5) เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance) ประกอบด้วย (1) ประเด็นปัญหาหลัก (2) มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา และ (3) ความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชากรกลุ่มเป้าหมาย
- 6) เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability) ประกอบด้วย (1) ความอยู่รอดด้านเศรษฐกิจ (Economic viability) (2) สมรรถนะด้านสถาบัน (Institutional capacity) และ (3) ความเป็นไปได้ในการขยายผล
- 7) เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) ประกอบด้วย (1) ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ (2) ความเป็นธรรมระหว่างเพศ และ (3) ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น (Intergenerational equity)

8) เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ประกอบด้วย (1) ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (2) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ และ (3) ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม

อนึ่ง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ม.ป.ป.) ย้ำว่า “เกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการ ซึ่งครอบคลุมมิติ ด้านเศรษฐกิจ สังคม มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านทรัพยากร และมิติด้านสิ่งแวดล้อม เกณฑ์และตัวชี้วัด จะเป็นประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลโครงการ ในลักษณะที่เป็นพลวัต ในทุกขั้นตอนของการบูรณาการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการ พัฒนาด้านต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประเมินเป็นตัวชี้วัดรวม (Composite indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป”

2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอเกษตรสมบูรณ์ห่างจากอำเภอเกษตรสมบูรณ์ ประมาณ 7 กิโลเมตรมีพื้นที่ประมาณ 54 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 33,750 ไร่ อาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง ตั้งอยู่เลขที่ 200 หมู่ที่ 5 ตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

อาณาเขต

ตำบลสรงโพนทอง มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลไก่เดียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านหัน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ภูแลนค่าและตำบลซับสีทอง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านบัวและตำบลบ้านยาง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลโนนกอก



1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง เป็นพื้นที่ราบลุ่ม และสภาพอากาศโดยทั่วไปมี 3 ฤดู ตามฤดูกาลของประเทศไทย โดยมีอากาศหนาวจัดในฤดูหนาว และร้อนจัดในฤดูร้อน และมีลำห้วย หนองน้ำ เหมาะแก่การเพาะปลูก ภูเขาที่สำคัญได้แก่ ภูอ้ม-ภูคลี

2. ด้านการเมือง / การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน และมีจำนวนประชากร ณ ปัจจุบัน พ.ศ.2565 จำนวน 8,466 คน แบ่งเป็นชาย 4,191 คน หญิง 4,275 คน หมู่บ้านที่มีประชาชนมากที่สุด ได้แก่ หมู่ 4 บ้านสรงโพนทอง 1,155 คน รองลงมาได้แก่ หมู่ 10 บ้านส้มกบ 1,105 คน หมู่บ้านที่มีประชากรน้อย ที่สุดได้แก่ หมู่ 11 บ้านโนนทัน จำนวน 287 คน

องค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทองมีเขตการปกครองทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านโพธิ์	หมู่ที่ 7 บ้านหนองคู
หมู่ที่ 2 บ้านโนนห้อง	หมู่ที่ 8 บ้านพี้พวย
หมู่ที่ 3 บ้านพันคำ	หมู่ที่ 9 บ้านโนนมะเยา
หมู่ที่ 4 บ้านสรงโพนทอง	หมู่ที่ 10 บ้านส้มกบ
หมู่ที่ 5 บ้านส้มกบ	หมู่ที่ 11 บ้านโนนทัน
หมู่ที่ 6 บ้านโนนโภ	หมู่ที่ 12 บ้านโนนส้มโขง

2.2 การเลือกตั้ง

การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร

- ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกสภา อบต. สรงโพนทอง จำนวน 12 คน
- ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยคณะกรรมการผู้บริหาร จำนวน 4 คน

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนครัวเรือน รวมทั้งหมด 2,281 ครัวเรือน จำนวนประชากรในเขตพื้นที่ทั้งหมด 8,466 คน แบ่งเป็น เพศชาย จำนวน 4,191 คน เพศหญิง จำนวน 4,275 คน

ตาราง 2.2 ข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

หมู่ที่	หมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน
1	บ้านโพธิ์	195	213	408	109
2	บ้านโนนแข้ง	388	438	826	223
3	บ้านพันลำ	231	234	484	129
4	บ้านสระโพนทอง	562	595	1,155	346
5	บ้านส้มกบ	572	520	1,105	306
6	บ้านโนนโ哥	434	453	887	222
7	บ้านหนองคู	262	268	507	137
8	บ้านพี้พวย	376	368	745	211
9	บ้านโนนมะยา	233	230	463	108
10	บ้านส้มกบ	557	566	1,123	280
11	บ้านโนนทัน	136	151	287	71
12	บ้านโนนส้มโਯ	245	239	484	129
รวม		4,191	4,275	8,466	2,281

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง มีโรงเรียนในพื้นที่ระดับประถมศึกษา จำนวน 5 โรงเรียน คือโรงเรียนบ้านโพธิ์คุรุราษฎร์ประเสริฐ โรงเรียนสระโพนทอง โรงเรียนบ้านหนองคูวิทยา โรงเรียนบ้านส้มกบรัฐราษฎร์บำรุง และโรงเรียนบ้านพี้พวย

- ระดับการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ

มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลสระโพนทอง หมู่ที่ 5 บ้านส้มกบ ตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

4.2 สารานุสุข

การให้บริการด้านสารานุสุขในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง โดยมีบุคลากรด้านสารานุสุข เป็นผู้ให้บริการด้านสารานุสุข

4.3 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

องค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทองมีงานบริการด้านสารานุสัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัด มีสมาชิก อปพร. จำนวน 160 คน

4.4 การสังคมส่งเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทองดำเนินการด้านสวัสดิการสังคมและการสงเคราะห์ชุมชน ดังนี้

- การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ จำนวน 1,635 คน เดือนละ 1,071,300 บาท

เป็นเงิน 12,855,600 บาท/ปี

- การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้กับผู้พิการ จำนวน 560 คน เดือนละ 800 บาท

เป็นเงิน 450,000 บาท/เดือน รวมเป็นเงิน 5,400,000 บาท/ปี

- การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้กับผู้ติดเชื้อเอ็ดส์ จำนวน 25 คน เดือนละ 500 บาท

เป็นเงิน 12,500 บาท/เดือน รวมเป็นเงิน 150,000 บาท/ปี

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การประปา

ในเขตองค์การบริหารตำบลสะโพนทอง มีการประปาส่วนภูมิภาคบางหมู่บ้าน ส่วนใหญ่จะเป็นระบบประปาหมู่บ้านหรือระบบประปาชนบท ที่ทางหน่วยงานของรัฐและองค์การบริหารส่วนตำบลไปดำเนินการก่อสร้างให้ เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค ซึ่งมีบางหมู่บ้านที่ยังไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค และยังมีความต้องการระบบประปาหมู่บ้านอีกหลายแห่ง

5.2 การสื่อสาร

การสื่อสารที่สำคัญด้านสัญญาณวิทยุสามารถรับสัญญาณสถานีวิทยุชุมชนและสถานีวิทยุกระจายเสียงของจังหวัดชัยภูมิได้ชัดเจน คือ สถานีวิทยุ จ.ส. 5 ของกรมท่าเรือสื่อสาร สถานีวิทยุ อสมท.ชัยภูมิ สถานีวิทยุ สวท. ชุมแพ และสถานีวิทยุชุมชนในพื้นที่ การรับสัญญาณการรับสัญญาณภาพของสถานีโทรทัศน์ได้ 6 ช่อง คือ 3, 5, 7, 9, ทีวีไทย ได้ชัดเจน และสถานีผ่านดาวเทียม

นอกจากนี้ยังมีวิทยุสื่อสารของที่ทำการปกครองอำเภอเกษตรสมบูรณ์ สถานีตำรวจนครบาลอำเภอเกษตรสมบูรณ์ สารานุสุขอำเภอและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากมีกรณีเร่งด่วนสามารถใช้บริการโทรศัพท์ได้ซึ่ง

ปัจจุบันมีระบบโทรศัพท์มือถือในการอย่างทั่วถึง ส่วนการสื่อสารมวลชน มีหนังสือพิมพ์รายวัน จุลสาร และนิตยสารต่าง ๆ

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 อาชีพ

อาชีพหลักส่วนมากประกอบอาชีพในภาคเกษตรกรรมประมาณ 90 % ที่สำคัญได้แก่ การทำนา ทำไร่ ทำสวน นอกจากนี้ยังมีการประกอบอาชีพนอกเหนือจากภาคเกษตรกรรม ประมาณ 10 % ดังนี้

- ลูกจ้างเกษตร	5 %	- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	0.8 %
- ลูกจ้างของรัฐ	1 %	- ธุรกิจในครัวเรือน	2 %
- อาชีพทางอุตสาหกรรม	0.2 %	- รับราชการ	1 %

6.2 การเกษตร

เกษตรกรส่วนใหญ่ของตำบลสะโพนทอง ปลูกพืชเป็นหลัก ได้แก่ การทำนา การทำไร่ ทำสวน เช่น อ้อย ข้าวโพด พ稷 ยาสูบ ถั่วต่างๆ พืชผัก และผลไม้ ส่วนพืชเศรษฐกิจที่นิยมที่ปลูกกันมากตามลำดับคือ ข้าว พ稷 อ้อย และเกษตรกรทุกหมู่บ้านจะมีการรวมกลุ่มกันประกอบอาชีพเสริมต่างๆ เช่น กลุ่มปลูกพ稷 กลุ่มจักสถาน เป็นต้น

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

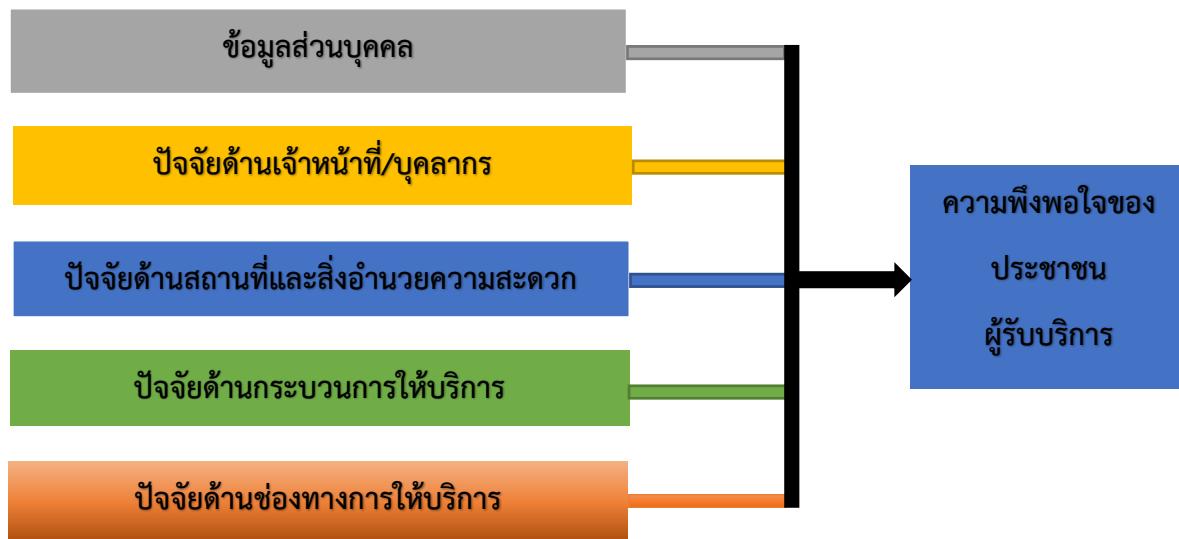
ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีความเชื่อถือตามประเพณีในสมัยก่อนและมีอิทธิพลต่อจิตใจของประชาชนเป็นอย่างมาก เช่น การนับถือผี การบนบาน การ เช่นไห้วัฟ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง มีวัดทั้งหมด 12 วัด คือ วัดพระเจ้าหมูปะทิราราม วัดโนนฟ่องมังคลาราม วัดเทวฤทธิ์สุวิมลมังคลาราม วัดสุวรรณาราม วัดป่าสุวรรณากุหา วัดทุ่งสว่าง วัดหนองคูคำ วัดโนนตะโภ วัดบ้านโนนมะ夷า วัดขามเทศ วัดโนนทัน วัดโนนส้มโง

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทองมีการนับถือประเพณีอย่างเคร่งครัดมาแต่ครั้งโบราณและเป็นประเพณีของท้องถิ่นสืบมาตั้งแต่บรรพบุรุษจนถึงลูกหลานโดยยึด “ ศีตสิบสอง – คลองสิบสี่ ” เป็นแนวทางปฏิบัติด้านวัฒนธรรมประเพณี ในแต่ละเดือนมีประเพณีประจำเดือน

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กร ภาคองค์กร ส่วนท้องที่ ท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล สระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านการศึกษา
- (3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (6) งานด้านสาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2565]

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 6 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วม กิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจ และประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความ คล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดย การจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการ ให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือ ร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มี อธิบายศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก่ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเห่าเที่ยมขณะให้บริการ

(5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะอาดต่อการเดินทางมาใช้ บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการ เพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

6) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการ อย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อ เทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

2) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลสระโพง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,466 คน ชาย 4,191 คน หญิง 4,275 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,281 ครัวเรือน



องค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพงทอง อำเภอเกย์ตระสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2565]

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ 2565 รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 กิจกรรมดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ

ที่	กิจกรรมการดำเนินงาน	ช่วงเวลา (เดือน/ปี)
1	ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลของปีงบประมาณ 2565	ตุลาคม 2564 - กันยายน 2565
2	รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสำรวจความพึงพอใจ	พฤษภาคม - กันยายน 2565
3	ปรับปรุง แก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ	พฤษภาคม - กันยายน 2565
4	ส่งมอบงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	พฤษภาคม - กันยายน 2565

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพงทอง อำเภอเกย์ตระสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพงทอง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,466 คน ชาย 4,191 คน หญิง 4,275 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,281 ครัวเรือน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 381 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.50$ คะแนน $z=2$

หลักการคำนวณของ Taro Yamane มีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า $e = 0.05$)

จากสูตรข้างต้น คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ดังนี้

$n = 381$

$N = 8,466$

$e = 0.05$

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกย์ตระสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2565]

ตารางที่ 3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (N)			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านโพธิ์	195	213	408	18
2	บ้านโนนฟ่อง	388	438	826	37
3	บ้านพันลำ	231	234	484	22
4	บ้านสระโพนทอง	562	595	1,155	52
5	บ้านส้มกบ	572	520	1,105	50
6	บ้านโนนโก	434	453	887	40
7	บ้านหนองคุ	262	268	507	23
8	บ้านพีพวย	376	368	745	33
9	บ้านโนนมะยา	233	230	463	21
10	บ้านส้มกบ	557	566	1,123	50
11	บ้านโนนทัน	136	151	287	13
12	บ้านโนนส้มโขง	245	239	484	22
	รวม	4,191	4,275	8,466	381

ที่มา: สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกย์ตระสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกย์ตระสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

- ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) ขององค์การบริหารส่วนตำบล แผนดำเนินการประจำปีงบประมาณ 2565 ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2565 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสี่ปี บัญชีโครงการพัฒนา การนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพง อำเภอเกย์ตระสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2565]

2) ศึกษารายละเอียดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองซ่อมบำรุง ผู้อำนวยการกองศึกษาฯ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น

3) ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยของโครงการ

4) หัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขและปรับปรุง

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ

6) ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ

7) เก็บข้อมูลกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยวิธี (1) ให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือ (2) กรณีกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการไม่สะดวกหรือไม่พร้อมจะกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง จะให้คณะนักวิจัยหรือคณะทีมงานอ่านให้ฟังในลักษณะถาม-ตอบ และคณะนักวิจัยจะกรอกแบบสอบถามให้แทน

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2565 โดยมีคณะผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งได้ผ่านการศึกษาหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามความพึงพอใจจากผู้รับบริการ การตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้ฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อ ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น เช่น ร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าสูงสุด (Maximum)

3.7 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพง อำเภอเกย์ตระสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกย์ตระสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2565]

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	เกณฑ์ให้คะแนน	การแปลค่า
มากกว่าร้อยละ 95	10	พอใจมากที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 95	9	
ไม่เกินร้อยละ 90	8	
ไม่เกินร้อยละ 85	7	
ไม่เกินร้อยละ 80	6	
ไม่เกินร้อยละ 75	5	
ไม่เกินร้อยละ 70	4	
ไม่เกินร้อยละ 65	3	
ไม่เกินร้อยละ 60	2	
ไม่เกินร้อยละ 55	1	
ไม่เกินร้อยละ 50	0	ไม่พอใจ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม ตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสาระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตอปต.ที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับ ก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เพชบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอุรยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมของให้บริการ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอปต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอปต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับ ก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชาราษและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลสาระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า องค์กรบริหารส่วน ตำบลสาระโพนทอง มีจำนวนประชาราษทั้งสิ้น 8,466 คน ชาย 4,191 คน หญิง 4,275 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,281 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 381 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.50$ คะแนน $z = 2$

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พ่อใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพงทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านการศึกษา
- (3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (6) งานด้านสาธารณสุข

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพงทอง

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.5 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 43.5 ด้านอายุ พบร่วมกัน กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50 – 59 ปี ร้อยละ 34 รองลงมา ช่วงอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 23 ช่วงอายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 14 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14 ช่วงอายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 8 และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 7 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100.0 ในด้านอาชีพ พบร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวไร่ ร้อยละ 40 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 23 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 20 ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 6 นักศึกษา ร้อยละ 5 เป็นผู้ว่างงาน หรือไม่มีอาชีพที่แน่นอนทำ ร้อยละ 3 และพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 3 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบร่วมกัน สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 31 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 21 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 18 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 14 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 8 ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ร้อยละ 5 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 3 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบร่วมกัน ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 40 รองลงมา มีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 33 มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 10

ไม่มีรายได้ ร้อยละ 8 มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 7 และมีรายได้ 20,001 ขึ้นไป ร้อยละ 2 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วง ปีงบประมาณ 2565 พบร่วมกับส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 95.0 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 5

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบร่วมกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 100 รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (1)



ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่เจกแบบสอบถามในเขตอปต.สรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (2)



ภาพที่ 4.3 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (3)



ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล		ร้อยละ (จำนวน)
เพศ		
ชาย		43.5
หญิง		56.5
รวม		100 (381)
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี		7
20-29 ปี		8
30-39 ปี		14
40-49 ปี		23
50-59 ปี		34
60 ปีขึ้นไป		14
รวม		100 (381)
ศาสนา		
พุทธ		100.0
อิสลาม		0.0
คริสต์		0.0
อื่นๆ		0.0
รวม		100 (381)
อาชีพ		
ว่างงาน/ไม่ได้ทำงาน		3
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่		40
รับจ้างทั่วไป		23
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว		20
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน		3
นักศึกษา		5
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐฯ		6
อาชีพอื่นๆ		0.0
รวม		100 (381)



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	5
ประถมศึกษา	21
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	31
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	14
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร	
วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	18
ปริญญาตรี	8
ปริญญาโทขึ้นไป	3
รวม	100 (381)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	8
ต่ำกว่า 5,000 บาท	33
5,001-10,000 บาท	40
10,001-15,000 บาท	10
15,001-20,000 บาท	7
20,001 บาทขึ้นไป	2
รวม	100 (381)
การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565	
ไม่เคยเข้าร่วม	5.0
เคยเข้ากิจกรรม	95
รวม	100 (381)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
ไม่เคยทำ		100
เคยทำ		0
รวม		100 (381)

ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.สรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (4)



4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านการศึกษา
- (3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (6) งานด้านสาธารณสุข

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมของให้บริการ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะอาดต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดีให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

4.2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดย มีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เพชบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมของให้บริการ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน
- 5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.58 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20	75.4	2.9	1.7	0	100 (381)
		95.4				
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทำ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น	20.1	75.5	2.9	1.5	0	100 (381)
		95.6				
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าสิ่งบน	20.2	75.6	2.7	1.5	0	100 (381)
		95.8				
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดน้ำดื่ม ค่อยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.15	75.4	3	1.45	0	100 (381)
		95.55				
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.25	75.3	2.8	1.65	0	100 (381)
		95.55				
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	20.14	75.44	2.86	1.56	0	100 (381)
		95.58				

Std. Deviation (SD) = 0.5964 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวนความสะอาด และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากตารางที่ 4.2 พอจะสรุป ได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน มากที่สุด ร้อยละ 95.8 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทำ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวนความสะอาด การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดน้ำดื่ม อยู่ในบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.55 ความพึงพอใจด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.55 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.58 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2)

ภาพที่ 4.5 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (5)



ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่เจกแบบสอบถามในเขตอปต.สระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (6)



4.2.2 งานด้านการศึกษา

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดย มีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมของให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดีให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.62 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.1	75.1	3	1.8	0	100 (381)
		95.2				
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น	20	75.5	2.9	1.6	0	100 (381)
		95.5				
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าสิ่งใด	20.2	75.6	2.9	1.3	0	100 (381)
		95.8				
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ดี เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดน้ำดื่ม คีย์บริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.3	75.3	2.8	1.6	0	100 (381)
		95.6				
5) ภาคร่วมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อปท. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน	20.2	75.8	2.8	1.2	0	100 (381)
		96				
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านการศึกษา	20.16	75.46	2.88	1.50	0	100 (381)
		95.62				

Std. Deviation (SD) = 0.6011 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการศึกษา โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากตารางที่ 4.3 พอจะสรุป ได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน มากที่สุด ร้อยละ 96 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มและน้ำใจดี ให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสิโนบุน ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น ร้อยละ 95.5 และความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์กรบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง อำเภอ
เกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อย^{ละ} 95.62 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)



ภาพที่ 4.7 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกเมอเกษตรสมบูรณ์ (7)



ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอปต.สรงโพนทอง อำเภอเกเมอเกษตรสมบูรณ์ (8)



4.2.3 งานด้านเทคโนโลยีป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านเทคโนโลยีป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เพชบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเห็นชอบของผู้รับบริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดีให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านเทคโนโลยีป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.51 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
	20.25	75.4	2.9	1.45	0	
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ						100 (381)
	95.65					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เร็ปไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น	20.2	75.2	3	1.6	0	100 (381)
	95.4					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.4	75.1	3	1.5	0	100 (381)
	95.5					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.3	75.5	2.6	1.6	0	100 (381)
	95.8					
5) ภาคร่วมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลา ทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	19.7	75.5	3.1	1.7	0	100 (381)
	95.2					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านเทคโนโลยี ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	20.17	75.34	2.92	1.57	0	100 (381)
	95.51					

Std. Deviation (SD) = 0.6475 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากการสำรวจที่ 4.4 พอกจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน หากที่สุด ร้อยละ 95.8 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลังไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.65 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.5 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มี ช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตั้รับความเห็น ร้อยละ 95.4 และความพึงพอใจในด้านภาพรวม ความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. และดังให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.51 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาคที่ 4.9 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (9)



4.2.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมของให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดีให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.56 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
			ไม่เห็น ด้วย	ด้วยอย่าง ยิ่ง	ด้วยอย่าง ยิ่ง	
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.4	75.6	2.4	1.6	0	100 (381)
		96				
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น	20.5	75.2	2.9	1.4	0	100 (381)
		95.7				
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่วรับสินบน	20.2	75.2	3.1	1.5	0	100 (381)
		95.4				
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.3	75.2	2.9	1.6	0	100 (381)
		95.5				
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อปท.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.2	75	3	1.8	0	100 (381)
		95.2				
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้หรือภาษี	20.32	75.24	2.86	1.58	0	100 (381)
		95.56				

Std. Deviation (SD) = 0.6138 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากการสำรวจที่ 4.5 พожะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ หากที่สุด ร้อยละ 96 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งาน ง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น ร้อยละ 95.7 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะอาด มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.5 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.4 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การ บริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.56 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ภาพที่ 4.10 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (10)



ภาพที่ 4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอปต.สรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (11)



4.2.5 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมของคนให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคoyerรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดีให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.52 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.5	75.4	2.5	1.6	0	100 (381)
		95.9				
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น	20.3	75.3	2.9	1.5	0	100 (381)
		95.6				
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.2	75.1	3.2	1.5	0	100 (381)
		95.3				
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสะอาด การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดน้ำดื่ม คีย์บอร์ด สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.5	75.2	2.9	1.4	0	100 (381)
		95.7				
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.2	74.9	2.9	2	0	100 (381)
		95.1				
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	20.34	75.18	2.88	1.60	0	100 (381)
		95.52				

Std. Deviation (SD) = 0.7824 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากตารางที่ 4.6 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ร้อยละ 95.9 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะอาด มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.7 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตัวรับความเห็น ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุ่งใจและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.3 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.1 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.52 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.6)

ภาพที่ 4.12 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (12)



ภาพที่ 4.13 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอปต.สรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (13)



4.2.6 งานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมของคนให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดีให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.54 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.7 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
			ไม่เห็น ด้วย	ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ตอบ	
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.1	75.4	2.8	1.7	0	100 (381)
		95.5				
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เอ็น ระบบรองเรียน ตู้รับความเห็น	20.4	75.4	2.8	1.4	0	100 (381)
		95.8				
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่วรับสินบน	20.2	75.2	3.1	1.5	0	100 (381)
		95.4				
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.4	75.6	2.4	1.6	0	100 (381)
		96				
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อปท.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20	75	2.9	2.1	0	100 (381)
		95				
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านสาธารณสุข	20.22	75.32	2.80	1.66	0	100 (381)
		95.54				

Std. Deviation (SD) = 0.6095 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากการสำรวจที่ 4.7 พอกจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มาก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดน้ำดื่ม อยู่บริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิ และแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน หากที่สุด ร้อยละ 96 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลักทรัพย์ช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้อง ตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.5 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.4 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.54 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.7)

ภาพที่ 4.14 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (14)



ภาพที่ 4.15 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่เจกแบบสอบถามในเขตอปต.สรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (15)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสาระโพนทอง อำเภอเก�ตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรม โดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเห็นของผู้รับบริการ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(5) ด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,466 คน ชาย 4,191 คน หญิง 4,275 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,281 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 381 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.50$ คะແນນ $z = 2$

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พ่อใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจ คุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านการศึกษา
- (3) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (4) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (6) งานด้านสาธารณสุข

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2565]

ภาพที่ 5.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่เจกแบบสอบถามในเขตอ卜ต. สรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (1)



ภาพที่ 5.2 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (2)



5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.58 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจด้านการศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.62 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึง พึงพอใจ ร้อยละ 95.51 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) ความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.56 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(5) ความพึงพอใจด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.52 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

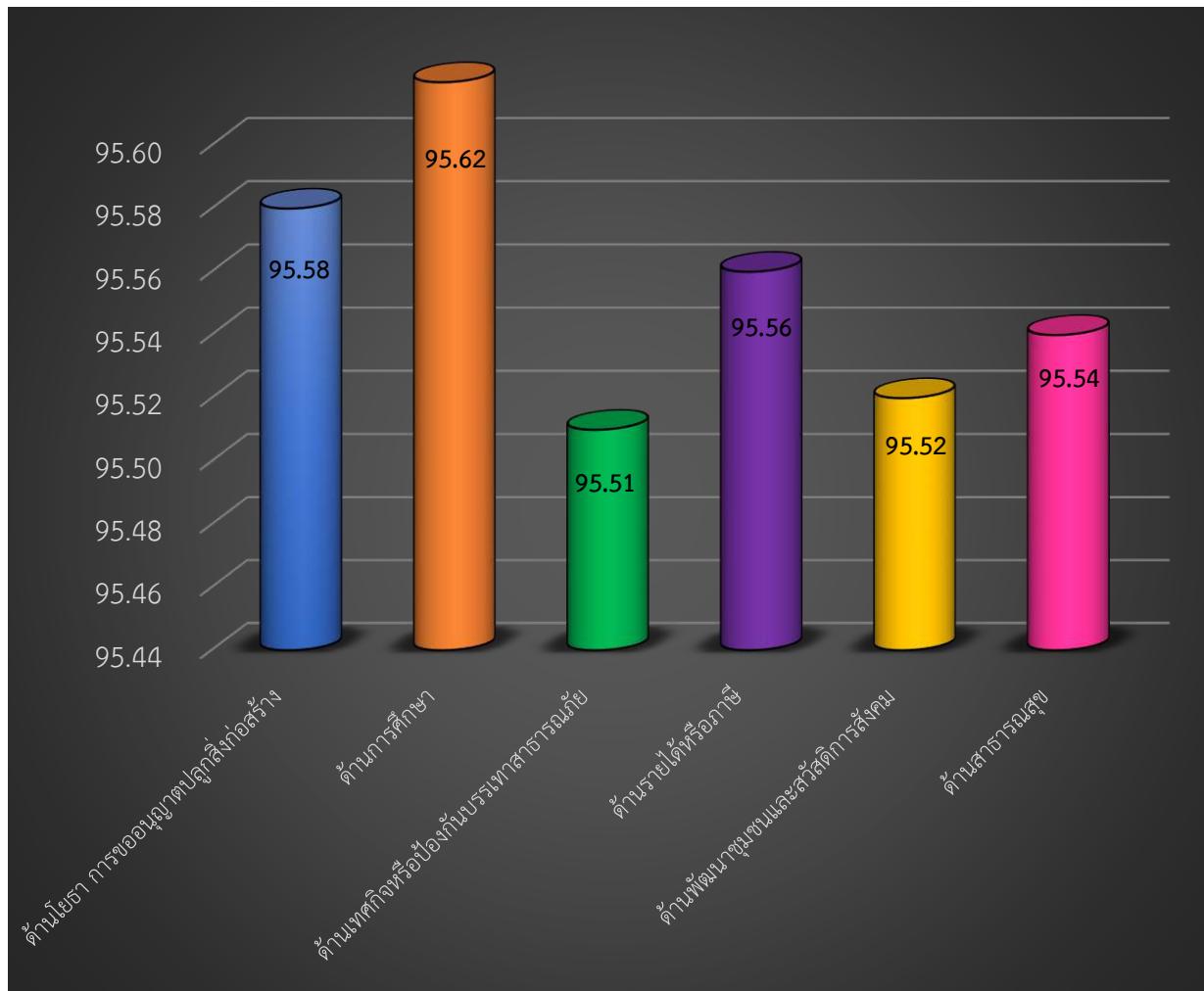
(6) ความพึงพอใจด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.54 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจต่อโครงการทั้ง 6 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.56 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการ/คณะ และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับ
			คะแนน	ความหมายของระดับ
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.58	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา	95.62	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.51	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านรายได้หรือภาษี	95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.52	10	พึงพอใจมากที่สุด
6	ด้านสาธารณสุข	95.54	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.56	10	พึงพอใจมากที่สุด

ภาพที่ 5.3 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจโครงการ



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง อำเภอ เกาทรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโครงการ/กิจกรรมด้านการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2565 มาตรฐานสูง โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.62 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการศึกษา โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึง ด้านภาพรวมความพึงพอใจ โครงการฯ ได้ติดตามและประเมินผล ให้ได้มาตรฐาน 96% ร้อยละ 96 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความพึงพอใจ 95.8% ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดน้ำดื่ม ให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.6 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ 95.2 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกาเกล้า "ห้องถิน : ทบทวนท้าทาย เพื่อการจัดบริการสาธารณสุข" โดยสถาบันพระปกาเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิน สามารถจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์ประกอบของส่วนท้องถิน เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิน พบร้า 93.1% มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์ประกอบของส่วนท้องถิน และหากคุณต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม คุณสามารถติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิน ได้โดยตรง

ในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชน ที่พึงพอใจต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อ หรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ

บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณสุขของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.8 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.3 อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.1 อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.60 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.30

และในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณสุขของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.83 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.90 อันดับสาม ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.40 อันดับสี่ ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.27 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.87

ด้านบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณสุขของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเตอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 35.6 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 55.5 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.5 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 64.8 และอันดับห้า การจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 67.6

และในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณสุขของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเตอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 37.23 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.60 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.60 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 63.33 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 66.90

แต่ข้อค้นพบจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) มีข้อค้นพบที่แตกต่าง จากสถาบันประกกเล้า (2561: 3-23) ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณสุขของรัฐและองค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.8 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.3 อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.1 อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.60 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.30

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการศึกษา หากที่สุด ร้อยละ 95.62 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) รองลงมาคือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.58 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.56 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.54 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.52 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) และด้านเทคโนโลยีป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.51 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ตามลำดับ

ภาพที่ 5.4 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (3)



5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทคโนโลยี หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10) งานด้านสาธารณสุข
- (11) งานด้านอื่น ๆ

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ งานด้านเทคโนโลยี หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 6 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง แก้ไขปัญหาที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (ปีงบประมาณ 2565)

- (1) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการซ้อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้าน เพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ
- (2) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบระบายน้ำ เนื่องจากหากฝนตกหนักจะมีน้ำท่วมและน้ำซึ่งได้รับ
- (3) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการเพิ่มไฟส่องสว่างบริเวณริมถนนให้มากขึ้น
- (4) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้ระบบนำ้ประปาสามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่อง และมีคุณภาพ ของน้ำดียิ่งขึ้น
- (5) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีบริการรถสำหรับจัดเก็บขยะ
- (6) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการส่งเสริมตลาดในชุมชน เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการจำหน่ายสินค้า
- (7) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้การบริการของอบต.ดำเนินการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
- (8) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีลานกีฬาและสถานที่ออกกำลังกายเพิ่มขึ้น
- (9) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด
- (10) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพในกลุ่มผู้สูงอายุ
- (11) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.ประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ให้มากขึ้น
- (12) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ชื่นชมการให้บริการของพนักงานบางท่านและต้องการให้พนักงานทุกท่านมีจิตบริการสาธารณะ
- (13) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

- 1) การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” ใน การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นนี้ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำอื่นๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น
- 2) ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือ เปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

ภาพที่ 5.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่เจกแบบสอบถามในเขตอบต.สะโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (4)



องค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2565]

ภาพที่ 5.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.สรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ (5)



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ. กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: กองราชการส่วนตำบล ส่วนพัฒนารายได้ท้องถิ่น สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (ม.บ.ป.). การติดตามประเมินผล (ออนไลน์). สืบค้นจาก

[http://www.dla.go.th/work/e_book/eb3/eb140751/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%206.doc](http://www.dla.go.th/work/e_book/eb3/eb140751/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%206.doc)

โภวิทย์ พวงงาม. (2554). การปกครองท้องถิ่น: ว่าด้วยกฎหมาย แนวคิด และหลักการ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เพอร์เน็ท.

คิสิน กุสลานุภาพ และสุรเชษฐ์ ชีระมงคล. (2526). สารานุกรมศัพท์ รัฐประศาสนศาสตร์. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

จรูญ สุภาพ. (2531). สารานุกรมรัฐศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วัฒนาพาณิช.

ชูวงศ์ ฉายาบุตร. (2539). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท พิพิธภัณฑ์เซ็นเตอร์ จำกัด.

เดชา สวนานันท์. (2545). พจนานุกรมศัพท์การเมือง. กรุงเทพฯ: หน้าต่างสู่โลกกว้าง.

ตรากุล มีชัย. (2538). การกระจายอำนาจ. กรุงเทพฯ: บริษัทสุขุมแลบุตร จำกัด.

ติน ปรัชญพุทธิ. (2535). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธนาศร์ เจริญเมือง. (2542). 100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440-2540 (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพฯ: คปไฟ.

ปราบ สุวรรณมงคล. (2547). การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พุทธศักราช 2540. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พรนภา เตียสุทธิกุล, พัฒนา พรหมณีจันน์ศรีเกตุ, นาริน มีนะกรณ และสุวนิ พงษ์วารินศาสตร์. (2561). การวัดเจตคติในการดำเนินงานด้านสาธารณสุข. วารสารวิทยาลัยองค์กรปริทัศน์, 8(2), 215 – 225.

พรณราย จิตเจนการ. (2558). ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ อมทรัพย์สหภาพ แรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มยุรี อนุมาณราชน. (2543). การบริหารโครงการ. เชียงใหม่: ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). แนวคิดทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์ จำกัด.

วรณา ประยุกต์วงศ์. (2559). การประกอบการสังคมบนฐานคิดพุทธเศรษฐศาสตร์: กรณีศึกษากลุ่มทอผ้านา หมื่นศรี. ใน การประชุมวิชาการระดับชาติของนักเศรษฐศาสตร์ ครั้งที่ 10. เชียงใหม่: โรงเรียนดวงตะวัน เชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิทยากร เชียงกูล. (2543). อธิบายคัพพ์การเมืองการปกครองสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: สายสาร.

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. (2564). รายงานประจำปี 2564. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2558). 15 ปี การกระจายอำนาจให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2560). พลิกความคิด...การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โรง พิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภสวัสดิ์ ชี้วाल (บรรณาธิการ). (2545). การปกครองท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วมของประชาชน.

กรุงเทพฯ: โครงการบริัญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาบริหารธุรกิจ.

ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการภาครัฐ. (2561). ความหมายของนวัตกรรมภาครัฐ (ออนไลน์). สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/psic/main.php?url=content&gp=1&mn=3>

สมพิศ สุขเสน. (2547). เอกสารประกอบการบรรยายฝึกอบรมอาสาสมัครคุณประพฤติ จังหวัดอุตรดิตถ์. (หลักสูตร “อาสาสมัครคุณประพฤติกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ”). อุตรดิตถ์: สำนักงานควบคุม ความประพฤติ.

องค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2565]

สยาม คำปรีดา. (2547). สังคมกับการปกครอง. กรุงเทพฯ: ไทยรายวัน.

สันติธรรม ชาติตั้ง. (2546). หลักการบริหารรัฐกิจกับระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: ออมรินทร์พรีน

ติ้งแอนด์พับลิชซิ่ง.

สุนันทา เลาหันนท์. (2551). การสร้างทีมงาน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: แฮนด์เมดสติกเกอร์แอนด์ดีไซน์.

สุรัชพงศ์ สิกขานันท์. (2561). นโยบายประเทศไทย 4.0: โอกาส อุปสรรค และผลประโยชน์ของไทยในภูมิภาคอาเซียน (ออนไลน์). สืบค้นจาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=46819&filename=interparliament2

เสน่ห์ จุยโต. (2530). การบริหารราชการในภูมิภาค เรื่อง แนวคิดที่นำไปสู่การบริหารราชการส่วนภูมิภาค (เอกสารการสอนชุดวิชา). นนมบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2547). การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

สำนักงานเลขานุการสภาพัฒนราษฎร. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. กรุงเทพฯ:
สำนักการพิมพ์.

อริย์รัช แก้วเกาสะบ้า. (2560). หลักธรรมาภิบาลในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (ออนไลน์). สืบค้นจาก <https://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue/2560/hi2560-051.pdf>

ภาษาอังกฤษ

Bogdanor, V. (1999). *Devolution in the United Kingdom*. London: Oxford University Press.

Edison, H., Ali N. B., and Torkar, R. (2013). Towards innovation measurement in the software industry. *The Journal of System and Software*. 86 (5), 1390-1407.

European Parliament Research Service. (2016). *EU innovation policy II* [Online]. Available from https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/583779/EPRS_IDA%282016%29583779_EN.pdf

- Game, C. and Wilson, D. (2011). *Local Government in the United Kingdom*. London Palgrave Macmillan.
- Grindle, M. S. (2007). *Going Local: Decentralization, Democratization, and the Promise of Good Governance*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Lewis, C. W. and Catron, B. L. (1996). Professional Standards and Ethics. In James L. Perry. (ed.). *Handbook of public administration*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Manor, J. (1999). *The Political Economy of Democratic Decentralization*. Washington, D.C.: The World Bank.
- Mikesell, J. (2007). *Fiscal Administrative in Local Government: An Overview*. Washington, D.C.: The World Bank.
- O'Byrne, L., et al. (2014). Social innovation in the public sector: The case of Seoul Metropolitan Government. *Journal of Economic & Social Studies*. 4 (1), 53-71.
- OECD. (2012). *Innovation for Development* [online]. Available from <https://www.oecd.org/innovation/inno/50586251.pdf>
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship. Available from <https://ssrn.com/abstract=1496176>
- Sarasvathy, S. D. (2001). Causation and Effectuation: Toward a Theoretical Shift from Economic Inevitability to Entrepreneurial Contingency. *The Academy of Management Review*. 26 (2), 243-263.

Schumpeter, J. (1984). *The Theory of Economic Development*. Cambridge: Harvard University Press.

Thompson, D. (1985). The Possibility of Administrative Ethics. *Public Administration Review*. 45 (5), 555-561.

Vermeulen, E. (2018). Why Digital Technologies Boost Creativity “Centralized” versus “Decentralized” Thinking About Technology. *HackerNoon*. Retrieved from <https://medium.com/hackernoon/how-digital-technologies-help-us-be-more-creative-innovative-b5e264ef3749>

Wolfe, R. (1994). Organization innovation: Review, critique and suggested research direction. *Journal of Management Studies*. 31 (3), 405-431.

Zarinpoush, F. (2006). *Project Evaluation Tool for Nonprofit Organizations*. Toronto, Ont.: Imagine Canada.



โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2565
โดย รศ.ดร.ศิริวัช ศรีโภคางกุล หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจฯ

หมายเลขอแบบสอบถาม.....
ชื่อ อบต.....
จังหวัด.....

ตอนที่ 1 ชื่อ-สกุลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำรวจ... องค์กรบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อําเภอ เกษตรสมบูรณ์ จังหวัด ชัยภูมิ
วันที่สำรวจ.....

ชื่อ-สกุลผู้ให้ข้อมูล..... อายุ..... ปี เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....
ที่อยู่.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด)

1. เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง
2. อายุ	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี <input type="checkbox"/> 20 - 29 ปี <input type="checkbox"/> 30 - 39 ปี <input type="checkbox"/> 40 - 49 ปี <input type="checkbox"/> 50 - 59 ปี <input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป
3. ศาสนา	<input type="checkbox"/> พุทธ <input type="checkbox"/> อิสลาม <input type="checkbox"/> คริสต์ <input type="checkbox"/> ศาสนาอื่นๆ <input type="checkbox"/> ไม่ได้นับถือศาสนา
4. อาชีพ	<input type="checkbox"/> ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน <input type="checkbox"/> เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป <input type="checkbox"/> ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> นักศึกษา <input type="checkbox"/> นักбаช/ พระ <input type="checkbox"/> ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (ระบุ).....

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ศศ.ดร. ศิริวัช ศรีโภคagan กุล หัวหน้าโครงการ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

5. ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ไม่ได้เรียนหนังสือ/ ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) <input type="checkbox"/> ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)/อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโทขึ้นไป
6. รายได้ต่อเดือน	<input type="checkbox"/> ไม่มีรายได้ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท <input type="checkbox"/> 5,001-10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท <input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001 บาทขึ้นไป
7. การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565	<input type="checkbox"/> ไม่เคยเข้าร่วม [*] <input type="checkbox"/> เคยเข้าร่วม
8. การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	<input type="checkbox"/> ไม่เคยตอบแบบสอบถาม <input type="checkbox"/> เคยตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยขอนแก่น



COLA
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลาย ช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เรือนไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบ ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบบอร์ดเรียน ตู้รับ ความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับองค์กรบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มี ความยั่งยืน					
2. งานด้านการศึกษา					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลาย ช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เรือนไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบ ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบบอร์ดเรียน ตู้รับ ความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน					



ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดน้ำดื่ม คีย์บอร์ด สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มี ความยั่งยืน					
3. งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลาย ช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบ ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบบอร์ดอินเทอร์น็อก ตู้รับ ความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุ่งใจและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการเดินทางสะดวก มีสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดน้ำดื่ม คีย์บอร์ด สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มี ความยั่งยืน					

มหาวิทยาลัยขอนแก่น



โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ศศ.ดร. ศิริวัช ศรีโภคagan กุล หัวหน้าโครงการ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
4. งานด้านรายได้หรือภาษี					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลาย ช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบ ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับ ความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าบินบน					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่ง อำนวยความสะดวกที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มี ความยั่งยืน					
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลาย ช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบ ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับ ความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าบินบน					



โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ศศ.ดร. ศิริวัช ศรีโภคางกุล หัวหน้าโครงการ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
5) ภาคร่วมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					
6. งานด้านสาธารณสุข					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ลูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดทำบัญชีก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลาย ช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เร็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบบอร์ดเรียน ตู้รับความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุ่งใจและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
5) ภาคร่วมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน					



โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

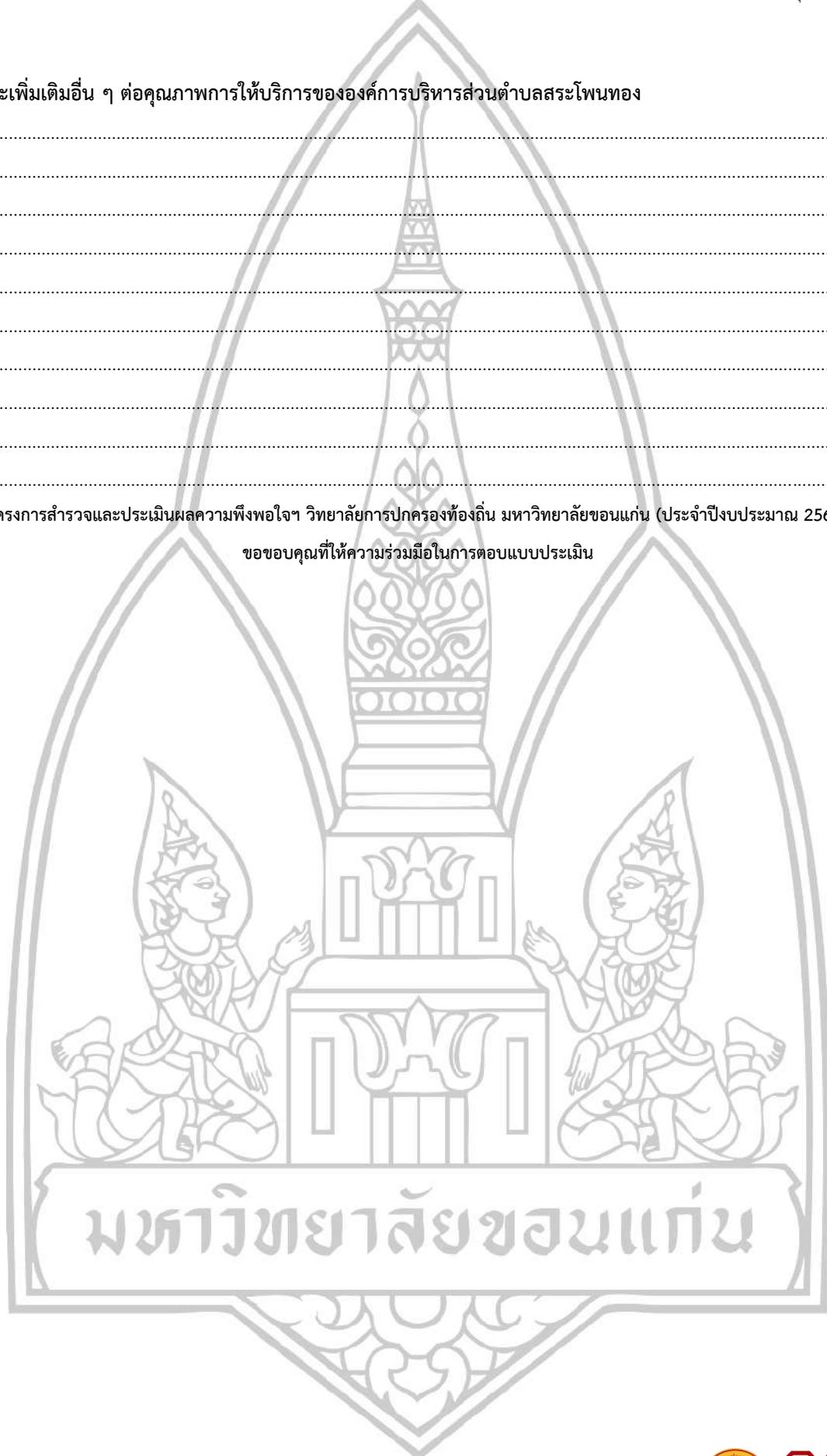
ประจำปีงบประมาณ 2565

วิทยาลัยการปศุสัตว์ท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (รศ.ดร. ศิริวัช ศรีโภคางกุล หัวหน้าโครงการ)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอีน ๆ ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสะพอนทอง

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2565)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน



COLA