บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตเทศบาลตำบลผาสุก มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 15,842 คน ชาย 8,066 คน หญิง 7,776 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 4,771 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 233 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น π = 0.65 คะแนน z=2 ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า **ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน** คือ

1. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.53 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

2. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.62 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.51 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

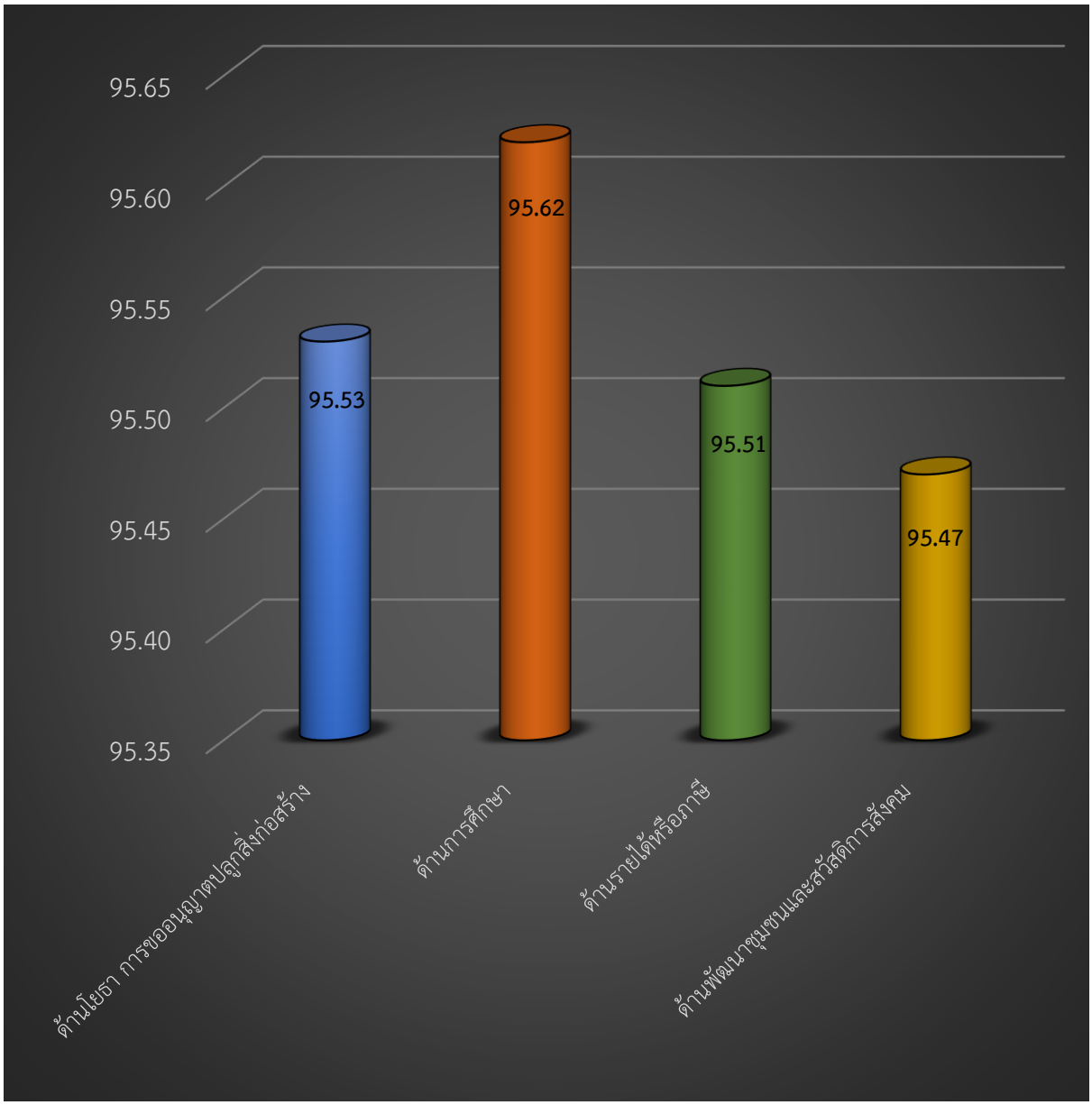
4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.47 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า **ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.53 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด**

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.53	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา	95.62	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านรายได้หรือภาษี	95.51	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.47	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		**95.53**	**10**	**พึงพอใจมากที่สุด**

แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป



คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลสะท้อนกลับและระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญจากทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านบริการกฎหมาย

(2) งานด้านทะเบียน

(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(6) งานด้านการศึกษา

(7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(8) งานด้านรายได้หรือภาษี

(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(10) งานด้านสาธารณสุข

(11) งานด้านอื่น ๆ

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อันจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

คณะทำงานโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ 2565 ของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ จังหวัดอุดรธานี เสร็จสิ้นแล้ว คณะทำงาน ฯ ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอขอบคุณผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งเป็นคณะทำงาน ฯ ของวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ลงพื้นที่เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวัช ศรีโภคางกูล
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ..... ก
คำนำ ..... ง
สารบัญ ..... จ
สารบัญตาราง ..... ช
สารบัญภาพ ..... ซ

บทที่

1 บทนำ 1
ความสำคัญของปัญหา 1
คำถามการวิจัย 5
วัตถุประสงค์การวิจัย 5
ระเบียบวิธีการวิจัย 5
ขอบเขตการวิจัย 5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ 7

2 แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย 8
แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ 9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 19
ความสำคัญของนวัตกรรม 22
นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น 26
ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ 28
ความสำคัญของการประเมินโครงการ 32
ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่ 34
กรอบแนวคิดการวิจัย 43

3 ระเบียบวิธีการวิจัย 44
รูปแบบการวิจัย 44
ขอบเขตของการวิจัย 44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 46

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่

การสร้างเครื่องมือ..... 47
การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 48
การวิเคราะห์ข้อมูล..... 48
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ..... 49

4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 50
ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลผาสุก..... 51
ระดับความพึงพอใจของเทศบาลตำบลผาสุก..... 57
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง..... 58
ด้านการศึกษา..... 61
ด้านรายได้หรือภาษี..... 64
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 67

5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 71
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 74
อภิปรายผล..... 76
ข้อเสนอแนะ..... 79
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications)..... 79
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป..... 81

บรรณานุกรม..... 83

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 88

COLA
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

2.1 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (อ้างใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542)..... 30
2.2 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลผาสุก..... 37
3.1 กิจกรรมดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ..... 46
3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)..... 47
3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ..... 49
4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง..... 54
4.2 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง..... 59
4.3 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านการศึกษา..... 62
4.4 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านรายได้หรือภาษี..... 65
4.5 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 68
5.1 สรุประดับความพึงพอใจของโครงการ/คะแนน และการแปลค่า..... 75

COLA
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม..... 43
4.1 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ (1) 52
4.2 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ (2) 53
4.3 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ (3) 53
4.4 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ (4) 56
4.5 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ (5) 60
4.6 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ (6) 63
4.7 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ (7) 66
4.8 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ (8) 69
4.9 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ (9) 70
4.10 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ (10) 70
5.1 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ (1) 73
5.2 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ (2) 73
5.3 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจของโครงการ..... 75
5.4 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ (3) 78
5.5 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ (4) 81
5.6 กิจกรรม/โครงการของเทศบาลตำบลผาสุก อำเภอวังสามหมอ (5) 82

COLA
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น