

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้างที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2562 พบว่า ตำบลดอนช้าง แบ่งเขตการปกครอง ออกเป็น 8 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,923 คน แยกเป็นเพศชายจำนวน 2,384 คน เพศหญิงจำนวน 2,539 คน จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,412 หลังคาเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 367 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น  $\pi = 0.5$  คะแนน  $z = 2$

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 5 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง อ.เมืองขอนแก่น จ.ขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.1 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.8 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

(4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.0 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

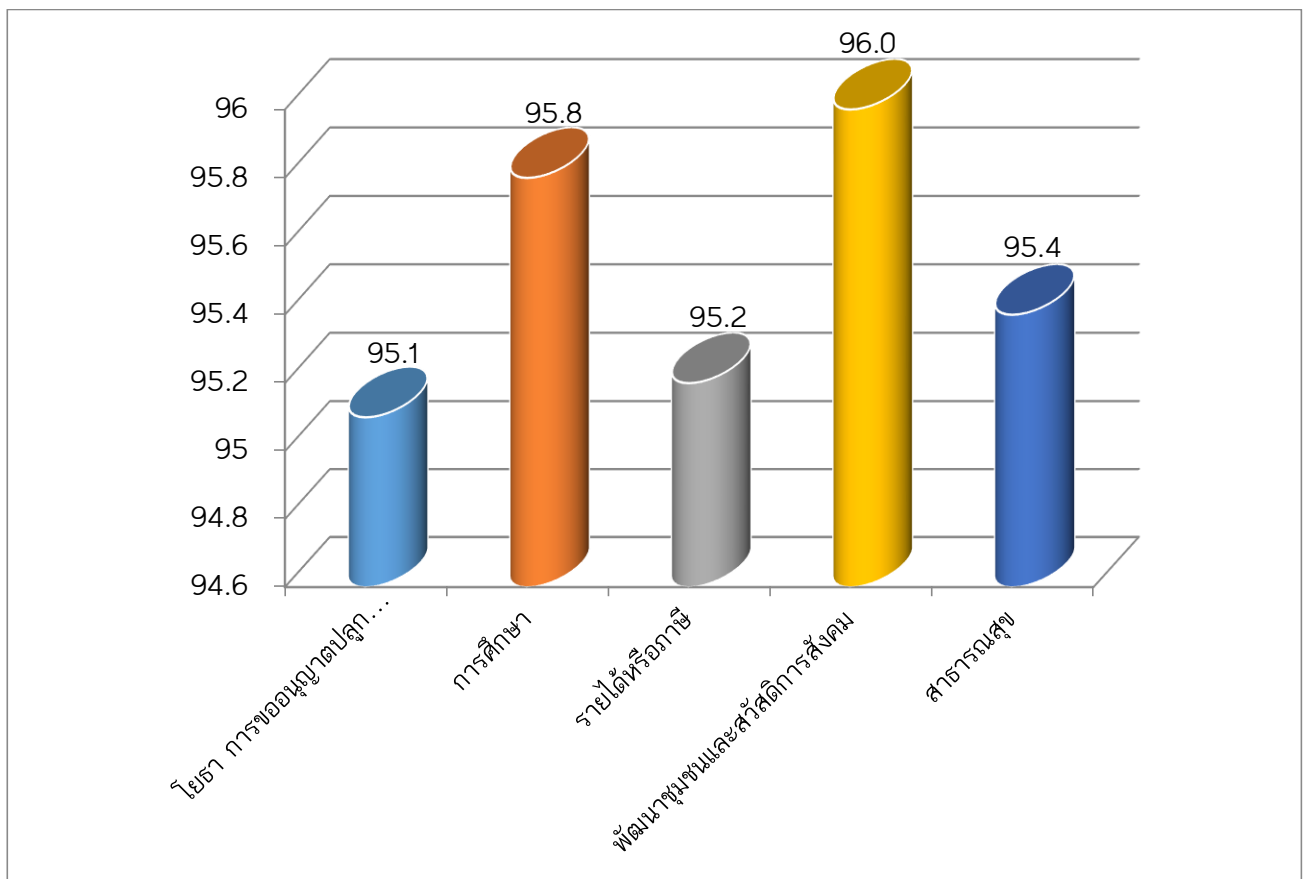
(5) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.4 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)



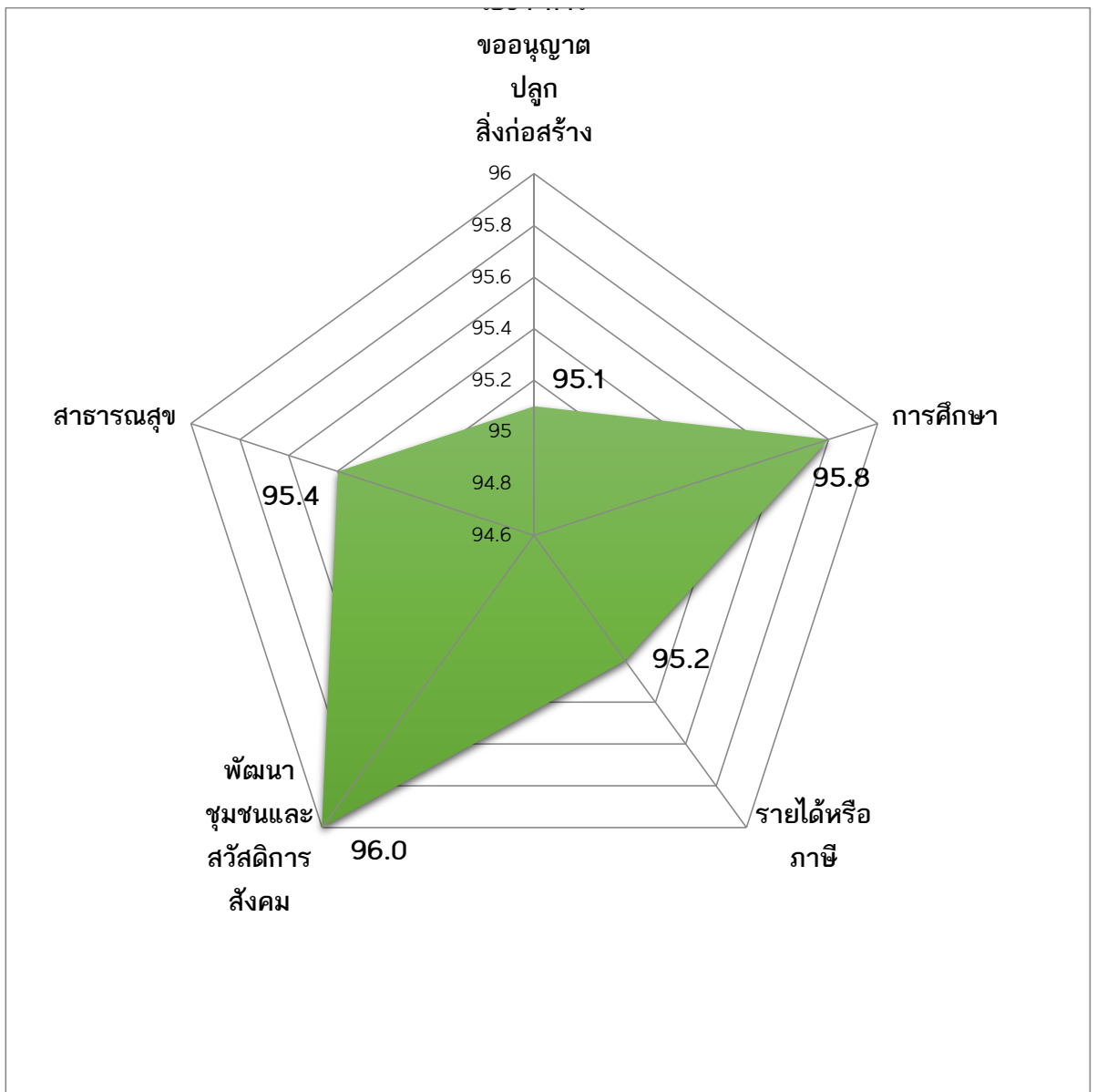
สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านงาน	ร้อยละของ ระดับความพึง พอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.1	10	พอใจมากที่สุด
2	การศึกษา	95.8	10	พอใจมากที่สุด
3	รายได้หรือภาษี	95.2	10	พอใจมากที่สุด
4	พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	96.0	10	พอใจมากที่สุด
5	สาธารณสุข	95.4	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน		95.5	10	พอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน



แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน (ต่อ)



## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ(ประจำปีงบประมาณ 2563) เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลสะท้อนกลับและระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ที่สำคัญจากทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10) งานด้านสาธารณสุข
- (11) งานด้านอื่นๆ

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ ซึ่งจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2563 ขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกสุ่มตัวอย่าง และทีมผู้ช่วยนักวิจัยซึ่งเป็นนักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ลงพื้นที่เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวัช ศรีโกดางกุล  
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น  
ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความสำคัญของปัญหา.....	1
โจทย์วิจัย.....	7
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	7
ระเบียบวิธีการวิจัย.....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง.....	10
<b>2 กรอบแนวคิด และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>19</b>
ความหมาย ความสำคัญ หลักการพื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น.....	19
แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services).....	23
การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	51
<b>3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....</b>	<b>54</b>
รูปแบบการวิจัย.....	54
ขอบเขตของการวิจัย.....	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	56
การสร้างเครื่องมือ.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	59



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
<b>4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....</b>	<b>60</b>
ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง.....	61
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้าง.....	66
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	67
งานด้านการศึกษา.....	70
งานด้านรายได้หรือภาษี.....	73
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	76
งานด้านสาธารณสุข.....	79
<b>5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>88</b>
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	89
อภิปรายผล.....	92
ข้อเสนอแนะ.....	94
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications).....	94
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป.....	95
เอกสารอ้างอิง.....	96
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	99



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนประชากรและจำนวนหลังคาเรือนตำบลดอนช้าง.....	12
3.1 กิจกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	56
3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	57
3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	59
4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	64
4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	68
4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา.....	71
4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้และภาษี.....	74
4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	77
4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข.....	80
5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า.....	90



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1	2
1.2	4
1.3	17
1.4	17
1.5	18
1.6	18
2.1	53
4.1	62
4.2	63
4.3	63
4.4	69
4.5	72
4.6	75
4.7	78
4.8	81
4.9	82
4.10	82
4.11	83
4.12	83
4.13	84
4.14	84
4.15	85
4.16	85
4.17	86
4.18	86
4.19	87
4.20	87
5.1	90

