



รายงานผลการสำรวจและประเมินความ

พึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม

อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

ประจำปีงบประมาณ 2565

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ - ชุมพร

โดย อาจารย์ ดร. ณัฏพัฒน์ สุขใส

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละแม ที่มารับบริการโดยตรง ใน 3 โครงการ คือ

- (1) โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
- (2) โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
- (3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ใน 3 โครงการดังกล่าว โดยโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) นั้นมีเป้าหมายคือ ประชาชนที่เดินทางผ่านด่านตรวจบุคคลเข้า - ออก ณ รอยต่อระหว่างเขตอำเภอละแมและจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 19 หมู่บ้านในตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียง และประชาชนจากนอกพื้นที่ที่ให้บริการที่ได้รับการจัดบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลละแม โดยประชากรทั้ง 19 หมู่บ้านในตำบลละแม มีประชากรทั้งหมด 11,509 คน รวมถึงประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียงและพื้นที่อื่นๆที่เข้ามาใช้บริการในสถานที่ดังกล่าว ทำให้มีภาระจำนวนมากที่แท้จริงได้ ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยใช้หลักการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย และโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) มีเป้าหมายคือ ประชาชนในเขตตำบลละแมและพื้นที่บริเวณใกล้เคียง ที่ได้รับการช่วยเหลือโดยองค์การบริหารส่วนตำบลละแมเยียวเนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยใช้หลักการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย และสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่ได้รับความช่วยเหลือดังกล่าว และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ได้แก่ ประชากรในพื้นที่ทั้ง 19 หมู่บ้านในตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียง และประชาชนจากนอกพื้นที่ที่ใช้บริการที่ได้รับการจัดบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลละแม โดยประชากรทั้ง 19 หมู่บ้านในตำบลละแม มีประชากรทั้งหมด 11,509 คน รวมถึงประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียงและพื้นที่อื่นๆที่เข้ามาใช้บริการในสถานที่ดังกล่าว ทำให้ไม่อาจระบุจำนวนประชากรที่แท้จริงได้ ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยใช้หลักการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ใน 2 โครงการดังกล่าว สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในช่วงร้อยละ 90 ถึงร้อยละ 95 ทั้ง 3 โครงการ (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9) คือ

(1) มีระดับความพึงพอใจโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) ร้อยละ 90.91 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

(2) มีระดับความพึงพอใจโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) ร้อยละ 90.97 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

(3) การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.86 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

(2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 91.56 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

(3) ด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.86 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

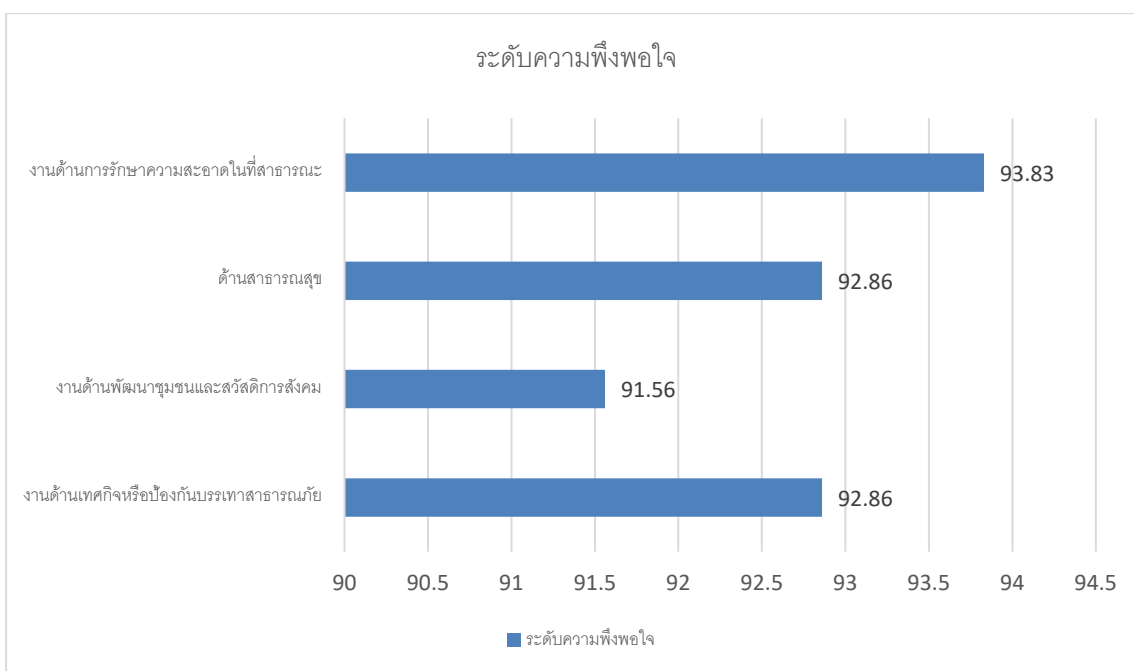
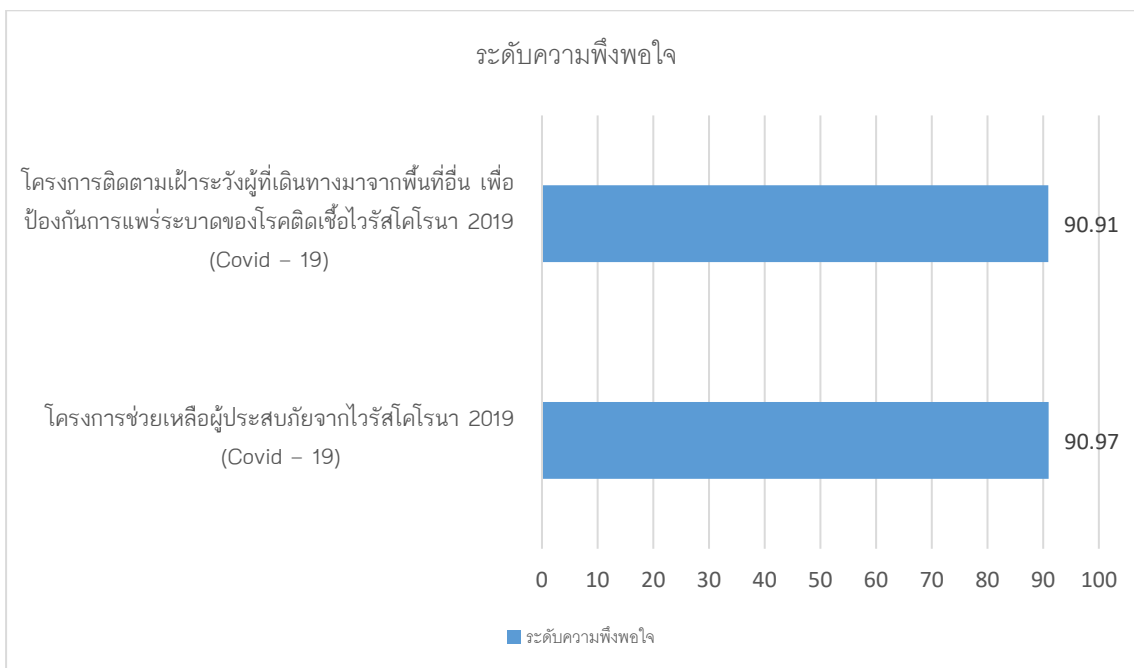
(4) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 93.83 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 3 โครงการ /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของ ระดับความพึง พอใจ	คะแนน (เต็ม 10)	การแปลค่า
1	โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)	90.91	9	พอใจมาก
2	โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)	90.97	9	พอใจมาก
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 2 โครงการ		90.94	9	พอใจมาก

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของ ระดับความพึง พอใจ	คะแนน (เต็ม 10)	การแปลค่า
1	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	92.86	9	พอใจมาก
2	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	91.56	9	พอใจมาก
3	ด้านสาธารณสุข	92.86	9	พอใจมาก
4	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	93.83	9	พอใจมาก
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		92.77	9	พอใจมาก

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 3 โครงการ



คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลสะท้อนกลับและระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ซึ่งในกรณีนี้ได้ทำการประเมินความพึงพอใจขององค์กรบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร ใน 3 โครงการ คือ

- (1) โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
- (2) โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
- (3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ ซึ่งจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ประจำปีงบประมาณ 2565 ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกสุ่มตัวอย่าง และทีมผู้ช่วยนักวิจัยในพื้นที่ซึ่งเป็นนักศึกษาสาขาวิชาการเมืองและการปกครองส่วนท้องถิ่น ชั้นปีที่ 2-4 มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการลงพื้นที่เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

อาจารย์ ดร. ณัฏพัฒน์ สุขใส
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร
ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยแม่โจ้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
โจทย์วิจัย.....	7
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	8
ระเบียบวิธีการวิจัย.....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม.....	11
2 กรอบแนวคิด และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
ความหมาย ความสำคัญ หลักการพื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น.....	14
แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services).....	18
การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	40
3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	42
รูปแบบการวิจัย.....	42
ขอบเขตของการวิจัย.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
การสร้างเครื่องมือ.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม.....	51
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม.....	62
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	78
อภิปรายผล.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	85
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications).....	85
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป.....	86
เอกสารอ้างอิง.....	88
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	91

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 กิจกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	44
3.2 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	48
4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของโครงการติดตามเฝ้าระวัง ผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19).....	52
4.2 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของโครงการช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19).....	55
4.3 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มของประชาชนที่มารับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร.....	58
4.4 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19).....	64
4.5 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19).....	65
4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร....	68
4.7 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร.....	70
4.8 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร.....	72
4.9 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร.....	74
5.1 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	79
5.2 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 3 โครงการ /คะแนน และการแปลค่า.....	80

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 เกณฑ์ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562.....	2
1.2 การกระจายตัวของเทศบาลตำบล ประเภททั่วไป ที่ผ่านเขารอบที่ 3.....	4
4.1 เจ้าหน้าที่และประชาชนในเขตพื้นที่โครงการฯ.....	61
4.2 เจ้าหน้าที่และประชาชนในเขตพื้นที่โครงการฯ.....	61
5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 3 โครงการ.....	81

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

การจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ได้ถูกกำหนดไว้ในกฎหมายรัฐธรรมนูญ 2560 โดยวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะต้องเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ นอกจากนั้นการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน (มาตรา 249)

หน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็คือ การดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการร่วมกับเอกชนหรือหน่วยงานรัฐอื่นได้ ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

โดยรัฐจะต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

ในส่วนของกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นนั้น จะต้องทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงพอที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต

และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (มาตรา 250)

การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนาร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ (มาตรา 251)

ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 253) เป็นต้น

ข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ 2562 ในรอบที่ 1 เมืองครปกครองส่วนท้องถิ่นส่งใบสมัครเข้าประกวดทั้งสิ้น 378 แห่ง แบ่งเป็นรางวัลประเภทดีเลิศ จำนวน 13 แห่ง รางวัลประเภทโดดเด่น จำนวน 90 แห่ง และรางวัลประเภททั่วไป จำนวน 275 แห่ง ซึ่งจากการคัดกรอง ใบสมัครของคณะที่ปรึกษาจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เมืองครปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเข้ารอบที่ 2 จำนวน 250 แห่ง โดยคณะที่ปรึกษาและนักวิจัยในพื้นที่ได้ลงพื้นที่ตรวจประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 250 แห่ง ตามเกณฑ์ ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนตามที่คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อให้เป็นรางวัล สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด (ภาพที่ 1.1)

ภาพที่ 1.1 เกณฑ์ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562



ผลการตรวจประเมินของคณะที่ปรึกษาและนักวิจัยในพื้นที่พบว่า จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 250 แห่งมีค่าคะแนนเฉลี่ย 72.56 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.27 สำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้คะแนนรวมสูงสุด คือ เทศบาลเมืองทุ่งสง อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช ในประเภทดีเลิศซึ่งได้ 92.64 คะแนน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อ.เมือง จ.พระนครศรีอยุธยา ในประเภททั่วไป ซึ่งได้ 47.05 คะแนน

สำหรับรางวัลเทศบาลตำบล ประเภททั่วไป คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อให้เป็น รางวัลสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดกำหนดให้ใช้ค่าคะแนน T-score เท่ากับ 56 คะแนนเป็นเกณฑ์คัดกรอง เทศบาลตำบล ประเภททั่วไปเข้าสู่อันดับที่ 3 ซึ่งจากเกณฑ์ดังกล่าวทำให้มีเทศบาลตำบลที่เข้ารอบจำนวน 23 แห่ง โดยเทศบาล ตำบลมีคะแนน T-score สูงสุด คือ เทศบาลตำบลยางน้ำ อ.สารภี จ.เชียงใหม่ (T-score = 73.42) และเทศบาลตำบลที่มี คะแนน T-score ต่ำสุด คือ เทศบาลตำบลบ้านดอน อ.อุ้มทอง จ.สุพรรณบุรี (T-score = 56.77) โดยส่วนใหญ่เทศบาล ตำบล ประเภททั่วไปที่ผ่านเข้ารอบกระจุกตัวอยู่ในเขตภาคเหนือ (อัครณัฐ วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา, 2562ก: 1-2)

ภาพที่ 1.2 การกระจายตัวของเทศบาลตำบล ประเภททั่วไป ที่ผ่านเข้ารอบที่ 3



นอกจากนั้นสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นอีกสถาบันที่ได้ตรวจประเมินและให้รางวัลที่ชื่อว่า "รางวัลสถาบันพระปกเกล้า" เพื่อให้รางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศ โดยแยกเป็น 3 ประเภท คือ

- (1) รางวัลด้านการเสริมสร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน
- (2) รางวัลด้านการเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์ และ
- (3) รางวัลด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม

โดยข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า ท้องถิ่นกับบริการสาธารณะ (สถาบันพระปกเกล้า, 2560: 3-16) ในประเด็นอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปว่า ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหลากหลายประเภท ซึ่งเป็นบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกมิติ ทั้งมิติทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และยังเกี่ยวกับประชากรทุกช่วงวัยตั้งแต่แรกเกิด เด็กและเยาวชน วัยทำงาน และผู้สูงอายุ ยกตัวอย่างเช่น การสร้าง

ทางเดิน ทางเท้า สะพาน ถนนหนทาง ทางระบายน้ำ การจัดการสถานีขนส่งทางบกและทางน้ำ การจัดทำมีท่าเทียบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ การจัดให้มีตลาด การจัดให้มีไฟฟ้า ประปา น้ำสะอาด การจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การผังเมือง การควบคุมอาคาร การสังคมสงเคราะห์ การจัดการศึกษา ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมกีฬา การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาที่สาธารณะประโยชน์ การดูแลโบราณสถาน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

นับเป็นเวลามากกว่าสองทศวรรษที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กลายเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการบริการสาธารณะให้ประชาชน โดยหากพิจารณาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในช่วงที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2558 – 2559) พบว่า ในปีงบประมาณ 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกือบทั้งหมด จำนวน 7,285 แห่ง จาก 7,852 แห่ง (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คิดเป็นร้อยละ 92.78 สามารถจัดบริการสาธารณะได้โดยผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ (มีผลการประเมินประสิทธิภาพด้านการบริการสาธารณะเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ 60 ขึ้นไป)

ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดบริการสาธารณะได้โดยผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ แบ่งเป็น องค์กรปกครองส่วนจังหวัด 72 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.74 ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดทั้งหมด เทศบาลนคร 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 96.67 ของเทศบาลนครทั้งหมด เทศบาลเมือง 173 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 97.19 ของเทศบาลเมืองทั้งหมด เทศบาลตำบล 2,092 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93.73 ของเทศบาลตำบลทั้งหมด องค์การบริหารส่วนตำบล 4,918 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 92.18 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด และเมืองพัทยา 1 แห่ง

นอกจากนี้ ในช่วงปีงบประมาณ 2558 – 2559 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมทั้งประเทศสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี หรือมีผลการประเมินเฉลี่ยของทั้งสองปี คิดเป็นร้อยละ 73.76 โดยในปี 2559 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพดีขึ้นกว่าปี 2558

ในช่วงเวลาดังกล่าว การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ด้านไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 93.15 อันดับสอง ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 85.34 อันดับสาม ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 82.16 อันดับสี่ ด้านระบบระบายน้ำ มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 80.16 และอันดับห้า ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 79.11 ขณะที่ การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 59.31 อันดับสอง ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า มีผลการ

ประเมินเฉลี่ยร้อยละ 62.24 อันดับสาม ด้านการส่งเสริมกีฬา มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 65.34 อันดับสี่ ด้านงานสาธารณสุข มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 65.41 และอันดับห้า ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 66.54 (สถาบันพระปกเกล้า, 2560: 3-16)

ด้านความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมทั้งประเทศในช่วงสองปี คือ ปีงบประมาณ 2558 และ 2559 อยู่ระดับดี และมีความสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยในช่วงห้าปีที่ผ่านมาตั้งแต่ พ.ศ.2555 – 2559 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูง หากพิจารณาแยกตามประเภทบริการสาธารณะพบว่า ในช่วง ปี พ.ศ.2558 และ 2559 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.85 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.7 อันดับสาม ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.8 อันดับสี่ บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.65 และอันดับห้า ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.35 สำหรับบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 38.05 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.15 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.65 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 62.6 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 66.55

โดยเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง

รวมทั้ง การประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของ

ประชาชน เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประจำปีงบประมาณ 2562-2563 รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2560-2562 เป็นต้น

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ซึ่งเป็นสถาบันศึกษาของรัฐที่มีองค์ความรู้ระดับประเทศ มีความโดดเด่นในภูมิภาคได้ ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ได้จัดทำบริการวิชาการให้กับหน่วยงานในพื้นที่และชุมชนท้องถิ่นในภาคใต้ โดยได้จัดทำโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามประกาศหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2565 เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) และใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ ระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น

1.2 โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ที่มีต่อโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) และ โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) อยู่ในระดับใด ข้อเสนอแนะอื่นๆ และความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าอยู่ในระดับใด และข้อเสนอแนะอื่นๆ

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ที่มีต่อโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) และ โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) และข้อเสนอแนะอื่นๆ และความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าอยู่ในระดับใด และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ใน 3 โครงการ ได้แก่

- (1) โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
- (2) โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
- (3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจในประเด็นที่แตกต่างกัน ดังนี้

โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ความพร้อมในด้านสถานที่ให้บริการ
- (4) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) การจัดสรรจำนวนและปริมาณของสิ่งของช่วยเหลือ
- (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- (4) ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ในภาพรวม ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่

- 1) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประจำปีงบประมาณ 2562-2563 รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2560-2562 เป็นต้น
- 2) ผลการสำรวจสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้
- 3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- 4) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น
- 5) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป
- 6) ทำให้ทราบลักษณะกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ
- 7) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 8) รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ

1.7 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม

1.7.1 ที่ตั้งและอาณาเขต

ตำบลละแมตั้งอยู่ตอนกลางของอำเภอละแม อยู่ห่างจากอำเภอละแมไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือประมาณ 1.5 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากจังหวัดชุมพรประมาณ 100 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ ตำบลทุ่งควาวัด , ตำบลทุ่งหลวง และ ตำบลนาพญา อำเภอหลังสวน

ทิศใต้ ตำบลสวนแตง และ ตำบลคันธุลี อำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ทิศตะวันออก ทะเลอ่าวไทย

ทิศตะวันตก เขตป่าสงวนแห่งชาติ ต่อเนื่องจาก อำเภอพะโต๊ะ

1.7.2 สภาพภูมิประเทศ

เป็นที่ราบบริเวณชายฝั่ง ที่ราบสูงในเขตตอนกลางและเป็นที่ราบสูงสลับซับซ้อนทางทิศตะวันตก

- ทิศตะวันออกของถนนเอเชีย 41 ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มและที่ราบชายฝั่งทะเล
- ตอนกลางของถนนเอเชีย 41 ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบสูงมีภูเขาเตี้ยๆกระจายอยู่ทั่วไป
- ทิศตะวันตกของถนนเอเชีย 41 ลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบสูงและป่าเขา เหมาะแก่การทำสวน เช่นสวนยางพารา สวนปาล์มน้ำมัน สวนกาแฟ และผลไม้ทั่วไป

1.7.3 พื้นที่

ตำบลละแมมีพื้นที่ประมาณ 170.5 ตารางกิโลเมตร จำนวน 106,562.5 ไร่

- ที่ดินในเขตกรรมสิทธิ์ 16,547 ไร่
- ที่ดินในเขต สปก . 38,196 ไร่
- ที่ดินในเขตป่าสงวน 13,149 ไร่
- อื่นๆ (นิคม+ที่สาธารณะ ฯลฯ) 38,670.5 ไร่

1.7.4 ด้านการเมือง/การปกครอง

ตำบลละแมแบ่งเขตการปกครอง เป็น 19 หมู่บ้าน ประกอบด้วยหมู่บ้าน

หมู่1 บ้านปากน้ำละแม

หมู่2 บ้านท่าแพ

หมู่3 บ้านหาดสูง

- หมู่ 4 บ้านทรายทอง
- หมู่ 5 บ้านแหลมสันติ
- หมู่ 6 บ้านทุ่งสวรรค์
- หมู่ 7 บ้านควนทัง
- หมู่ 8 บ้านบ่อไผ่
- หมู่ 9 บ้านลุ่มพวาฝั่งขวา
- หมู่ 11 บ้านเขาเช่า
- หมู่ 12 บ้านทุ่งซันหนอง
- หมู่ 13 บ้านคลองสง
- หมู่ 14 บ้านมาดยาว
- หมู่ 15 บ้านคลองกลาง
- หมู่ 16 บ้านสระขาว
- หมู่ 17 บ้านราชดำเนิน
- หมู่ 18 บ้านยวนไทร
- หมู่ 19 บ้านทรัพย์ทวี
- หมู่ 20 บ้านรุ่งเรือง

1.7.5 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชากรใน ตำบลละแม

จำนวนหลังคาเรือน : 5,160 หลังคาเรือน

จำนวนประชากร : 11,423 คน

จำนวนประชากรเพศชาย : 5,703 คน

จำนวนประชากรเพศหญิง : 5,720 คน

จำนวนผู้สูงอายุ : 1,712 คน

1.7.6 สภาพทางสังคม

ในด้านการศึกษา ตำบลละแม มีสถานศึกษาทั้งสิ้น 9 แห่ง โดยแบ่งเป็นโรงเรียน 8 แห่ง และมหาวิทยาลัย 1 แห่ง ดังนี้

โรงเรียนบ้านทรายทอง

โรงเรียนปากน้ำละแม

โรงเรียนละแมวิทยา

โรงเรียนบ้านแหลมสันติ
โรงเรียนเอื้ออำพน
โรงเรียนวัดปิยะพัฒนาราม
โรงเรียนอนุบาลเอื้อพร
โรงเรียนประชาเอื้ออารี
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ วิทยาเขตชุมพร

1.7.7 สาธารณสุข

ตำบลละแม มีหน่วยงานด้านสาธารณสุขของรัฐที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ ดังนี้
โรงพยาบาลละแม
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอละแม
โรงพยาบาลอำเภอละแม

1.7.6 หน่วยงานอื่นๆของรัฐ

ในพื้นที่ตำบลละแมยังมีหน่วยงานของรัฐอื่นๆในพื้นที่ ดังนี้
สถานีโทรทัศน์คมละแม
สถานีโทรทัศน์คมท่าชนะ
ที่ว่าการอำเภอละแม
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอละแม
สำนักงานเทศบาลตำบลละแม
สำนักงานเกษตรอำเภอละแม
สำนักงานที่ดินจังหวัดชุมพร สาขาละแม
สถานีตำรวจภูธรอำเภอละแม

บทที่ 2

กรอบแนวคิด และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) อาศัยกรอบแนวคิดและการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 1) ความหมาย ความสำคัญ หลักการพื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น 2) แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 3) การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

2.1 ความหมาย ความสำคัญ หลักการพื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามต่าง ๆ มีสาระสำคัญที่คล้ายคลึงกัน จะมีความแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดปลีกย่อยและสำนวนในการเขียนและการพรรณนาอธิบายเท่านั้น โดยคณะผู้จัดทำจะนำเสนอเฉพาะนิยามความหมายสำคัญของนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับ และมักจะถูกนำไปอ้างอิงถึงในการเขียนตำราและงานวิชาการสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967: 14-21 อ้างถึงใน ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539: 23-24) ได้ให้คำนิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางโดยให้องค์กรอันมีได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

ในขณะที่ แฮริส จี มอนตาญ (Haris G. Montagu, 1984: 574 อ้างถึงใน ชวงส์ ฉายะบุตร, 2539: 24) อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

เอ็ม เอ มุตตอลิบ และโมฮัมหมัด อัคบาร์ อาลี ข่าน (M.A. Muttalib and Mohd, Akbar Ali Khan, 1982: 2-19 อ้างถึงใน บุษอรียีหะมะ, 2550: 13-14) เสนอว่า แนวคิดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นเกี่ยวข้องกับมิติต่าง ๆ หลายมิติดังนี้

1) มิติทางสังคม (Social Dimension) การปกครองเป็นการรวมกลุ่มของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งซึ่งมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันภายใต้สภาพสังคมและเศรษฐกิจเฉพาะที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ

2) มิติทางเศรษฐกิจ (Economic Dimension) การปกครองท้องถิ่นจะช่วยนำไปสู่การกระจายอำนาจในทางเศรษฐกิจ ลดการแทรกแซงของส่วนกลางในการวางแผนและพัฒนา แต่ในขณะเดียวกัน ความก้าวหน้าในทางเศรษฐกิจของแต่ละท้องถิ่นย่อมนำมาสู่ความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชาติโดยปริยาย

3) มิติทางภูมิศาสตร์ (Geographic Dimension) การปกครองท้องถิ่นมาจากแนวความคิดที่ว่า ประชาชนในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งย่อมมีจิตสำนึก มีความคิด ความรู้สึกที่แตกต่างจากประชาชนในพื้นที่อื่น ๆ ในประเทศเดียวกัน และย่อมมองเห็นถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับแตกต่างจากชุมชน หรือสังคมที่อยู่ติดกับตนและพื้นที่อื่น ๆ ด้วย ประโยชน์ที่แตกต่างในแต่ละพื้นที่ย่อมทำให้เกิดปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้น ปัญหาที่แตกต่างกันย่อมต้องแก้ไขแตกต่างกันทั้งในด้านการเมือง การบริหารและกฎหมาย ด้วยเหตุนี้จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้น

4) มิติทางกฎหมาย (Legal Dimension) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนับเป็นหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนผลประโยชน์สาธารณะในพื้นที่ ทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งในด้านอำนาจอธิปไตยของรัฐ มีอิสระในการดำเนินงานในระดับหนึ่ง

5) มิติทางการเมือง (Political Dimension) มิติดินี้ถือว่ามีความสำคัญที่สุดสำหรับแนวคิดของการปกครองท้องถิ่น เพราะการปกครองท้องถิ่นมีหน่วยงานต่าง ๆ ทำหน้าที่แบ่งเบาภาระของภาครัฐในส่วนกลาง จากการส่งมอบอำนาจ หรือกระจายอำนาจแก่ท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ และยังเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการปกครองในระบบประชาธิปไตย เพราะถือว่าสังคมใดก็ตามไม่ถือว่าเป็นประชาธิปไตยอย่างแท้จริงหากปราศจากการปกครองท้องถิ่น

6) มิติทางการบริหาร (Administrative Dimension) การปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารองค์กรที่มีส่วนผสมร่วมกันของการเมือง การบริหารและเทคโนโลยี

ธเนศวร์ เจริญเมือง (2553: 27) ได้สรุปความหมายของการปกครองท้องถิ่นโดยปรับปรุงจากแนวคิดของ Dilys M. Hill (1974: 23 อ้างถึงใน ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2553: 27) โดยสรุปว่า

การปกครองท้องถิ่นก็คือ ระบบการบริหารและจัดการกิจการสาธารณะ และทรัพยากรต่าง ๆ ของท้องถิ่นภายในรัฐหนึ่ง เป็นท้องถิ่นที่มีขอบเขตชัดเจน (defined boundaries) ภายในรัฐนั้น มีฐานะเป็นนิติบุคคล (legal entity) มีโครงสร้างอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมายทั่วไปและ/หรือกฎหมายพิเศษ (an institutional structure with powers and duties laid down in general and/or special statutes)

ธเนศวร เจริญเมือง (2553: 29) สรุปว่า คำว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นคำรวม ส่วนจะมีลักษณะอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ อันหลากหลายในแต่ละประเทศ ปัจจัยสำคัญ คือ (1) ประวัติศาสตร์ของประเทศ (2) ความเข้มแข็งของท้องถิ่น (3) ความเข้มแข็งของรัฐ (4) อุดมการณ์และนโยบายของรัฐ และ (5) ปัจจัยภายนอก

บุญศรี ยีหะ (2550: 14) สรุปความหมายและสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ๆ ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ภายในชุมชนตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิตามกฎหมายในการตรากฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตลอดจนมีงบประมาณที่มาจากการจัดเก็บภาษีและรายได้ในรูปต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นเพื่อใช้ในการดำเนินงาน สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

อุดม ทุมโฆสิต (2551 : 222) ได้ประมวลสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นตามแนวคิดแบบดั้งเดิมของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ แล้วสรุปว่า การปกครองท้องถิ่นหมายถึง “การจัดการปกครองของท้องถิ่นโดยประชาชนในท้องถิ่น” การจัดการปกครองดังกล่าวกระทำโดยการเลือกคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการจัดการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนดังกล่าวอาจมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในด้านอาณาเขต จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง ทำให้ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีลักษณะทางการปกครองเป็นการเฉพาะของตนเอง

โกวิท พวงงาม (2552: 29-30; 2549: 3-5) ได้ประมวลหลักการสำคัญของการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ดังนี้

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ เป็นต้น

3.2) สิทธิที่จะเป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4) เมืองครที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพฯ เป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพฯ เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่า ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

จากคำนิยามความหมายของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศที่ได้กล่าวมาแล้วดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนขอสรุปความหมายและสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองของชุมชนท้องถิ่น (local community) ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ภายในชุมชนตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หรือรูปแบบพิเศษอื่นๆ ตามลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในด้านอาณาเขต จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง หรือตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้กำหนดรูปแบบเอาไว้ ซึ่งองค์กรปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีสถานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิ อำนาจหน้าที่ รวมทั้งการมีอำนาจในการตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตามที่กฎหมายรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายอื่น ๆ กำหนด ตลอดจนมีงบประมาณ ไม่ว่าจะเป็นได้จากการจัดเก็บภาษีอากร มีรายได้หรือเงินสนับสนุนต่างๆ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในท้องถิ่น เมืองคร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง ที่สำคัญ คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งของประชาชน และต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

2.2 แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภารกิจหลักอย่างหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนแทนรัฐบาลที่ไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง การจัดบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจจากรัฐบาลไปสู่องค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล กรุงเทพมหานคร หรือเมืองพัทยา ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นตัวแทนของรัฐในการจัดบริการสาธารณะ จึงอาจกล่าวได้ว่า การจัดให้มีการบริการสาธารณะเป็นหน้าที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องรับผิดชอบต่อรัฐและประชาชนในท้องถิ่น

2.2.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้อย่างหลากหลาย กล่าวคือ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรรถัย กักพล, 2552: 4) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีธรรม, 2557: 1-6)

วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า (2552: 4) ให้ความหมายว่าการบริการสาธารณะ หมายถึง “บริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม”

ประยูร กาญจนดุล กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง “กิจการที่อยู่ในความอำนาวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน” (ประยูร กาญจนดุล อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554: 75)

นอกจากนี้ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554: 75) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างนั้น รัฐหรือฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องเป็นผู้จัดทำเอง แต่สามารถมอบหมายให้หน่วยงานอื่นจัดทำแทนได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ คือ การจัดทำกิจการของภาครัฐซึ่งภาครัฐอาจจะเป็นผู้จัดทำเองหรือมอบหมายให้หน่วยงานอื่นจัดทำ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

2.2.2 หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะ

แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่ (วุฒิสาร ตันไชย, 2557)

1) หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

(1) ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศ ที่มีลักษณะเหมือน ๆ กันและมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากรัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ รัฐก็ต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น

(2) ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2) ประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต่องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากการกิจการในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่างๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างก็เป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคง่ายๆ จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่นๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3) หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรม ที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สนองตอบความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้นๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไปหรือ เป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของ ชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4) หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใดๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่นๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5) หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal accountability) หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใด ๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ ประกอบกันมากที่สุด

(1) เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

(2) เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์ และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้น ๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

2.2.3 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

การจัดทำบริการสาธารณะ หน่วยงานที่จัดทำต้องยึดตามหลักเกณฑ์สำคัญ ดังต่อไปนี้ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554: 85-94)

1) ความเสมอภาค หลักเกณฑ์ข้อนี้มีความสำคัญเพราะรัฐไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กล่าวคือ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2) ความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อประชาชน กิจการดังกล่าวจึงถูกจัดทำอย่างต่อเนื่อง เพราะหากหยุดชะงักลง ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนในทางใดทางหนึ่งได้

3) การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีจะต้องได้รับการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น สนองตอบความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น หรือเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2.2.4 ประเภทของการบริการสาธารณะ

1) การกิจพื้นฐาน หมายถึง การบริการสาธารณะพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งทุกรัฐต้องจัดทำให้กับประชาชน ไม่สามารถละเลยได้ เนื่องจากเป็นหลักประกันความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐาน การกิจประเภทนี้เกี่ยวข้องกับการป้องกันมิให้เกิดข้อพิพาทและการยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้น การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชุมชนและประเทศ การรักษาความมั่นคงและปลอดภัยจากการรุกรานภายนอก เป็นต้น การบริการในลักษณะนี้ ประชาชนไม่ต้องเสียค่าบริการให้กับรัฐโดยตรง

2) การกิจลำดับรอง หมายถึง บริการสาธารณะที่จัดขึ้นเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น เช่น การให้บริการทางการศึกษา การรักษาพยาบาล การขนส่งคมนาคม การส่งเสริมด้านกีฬา การประกันการว่างงาน ฯลฯ โดยการบริการสาธารณะประเภทนี้

สามารถเรียกเก็บค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมจากประชาชนที่มาใช้บริการได้ แต่ก็ไม่ได้ถือว่าเป็นการจัดบริการสาธารณะเพื่อแสวงหากำไร (ประยูร กาญจนกุล อ้างถึงใน วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า, 2552: 5-6)

จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก แม้ว่ารัฐจะไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในทุกส่วนของประเทศได้เอง แต่รัฐก็สามารถมอบหมายให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ แทนได้ ส่วนรัฐนั้นมีหน้าที่ในการควบคุมมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจจะทำผ่านการประเมินในรูปแบบต่างๆ

2.2.5 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การก่อตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยทุกรูปแบบต้องกำหนดรูปแบบวิธีการและประเภทบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ โดยการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริม

และพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (มาตรา 150)

ในการกำหนดรูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ผ่านกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติใน 2 ประเภท คือ

(1) อำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ซึ่งรวมถึงในแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ออกตามความในพระราชบัญญัติด้วย

(2) อำนาจตามกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.6 รูปแบบบริการสาธารณะท้องถิ่นไทย

รูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559: 43-53)

1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากรงบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอน “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้นๆ ได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันทีและขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้บริการ

สาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการกิจเดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง แม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ พบว่ารูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควรหรือยังไม่มีความพร้อมในถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และการบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่นๆ

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดการบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)

การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมาช้านาน ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

(1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะรวมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์

อย่างยิ่ง ก็ให้จัดเป็นองค์กรขึ้นเรียกว่าสหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลเกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะกระทำการได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะกำหนดอำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้เป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

(2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจอาจดำเนินการร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นได้โดยจัดตั้งองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพ ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการดำเนินการ เมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

(3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาร่วมกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

(4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือการสหการ”

นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ในลักษณะการร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะแต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ 1 แห่งขึ้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกันอาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินทางมีเส้นทางเดินทางที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมาได้มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความว่ารวมถึงการจ้างทำของและการรับขน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการแต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นการรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น มท.0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมา เอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้ง 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

- (1) การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ
- (2) การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ
- (3) การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ

(4) การจ้างเหมาอื่นๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพ

หรือไม่คุ้มทุน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากเอกชน หรือหน่วยงานอื่นที่มี ประสิทธิภาพ หรือเคยดำเนินการ

5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ดีตามองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่ สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนใน กิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้ง สหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการ พาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

จากการสำรวจของวุฒิสาร ต้นไชย และคณะ (2558) ในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 684 แห่ง พบว่าส่วนใหญ่ จำนวน 389 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 51.7 ไม่ได้ดำเนินกิจการพาณิชย์ และ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 295 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 39.2 ดำเนินกิจการพาณิชย์ โดย ประเภทบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในรูปแบบกิจการพาณิชย์มาก ที่สุด คือ ประปาจำนวน 169 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 22.4 รองลงมาลำดับสอง คือ ตลาด จำนวน 129 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17.01 ลำดับสาม คือ โรงฆ่าสัตว์ จำนวน 90 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 12 ลำดับสี่ คือ โรงรับจำนำ จำนวน 70 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.3 และลำดับห้า คือ บ่อบำบัดน้ำเสีย จำนวน 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.7 ในขณะที่กิจการสนามกีฬาและสันทนาการ น้ำดื่ม และ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพียงอย่างละ 1 แห่ง

การจัดการสาธารณะในรูปแบบการพาณิชย์ งานวิจัยของวุฒิสาร ต้นไชยและคณะ (2558) ค้นพบว่า กิจการพาณิชย์มีข้อได้เปรียบเพราะสามารถหารายได้และแสวงหาผลกำไรให้กับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อลดภาระด้านงบประมาณจากภาครัฐ อย่างไรก็ตาม การดำเนินกิจการ พาณิชย์อาจประสบปัญหาการดำเนินงานได้ถ้าขาดการบริหารจัดการเพื่อมีรายได้ที่เพียงพอต่อการ ดำเนินงาน หรือขาดความสามารถในการดำเนินงานทางธุรกิจและความเชี่ยวชาญเฉพาะของการ จัดบริการสาธารณะ

2.2.7 อำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า ท้องถิ่นกับบริการสาธารณะ (สถาบัน พระปกเกล้า, 2560: 3-16) ในประเด็นอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะขององค์การ ปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปว่า ปัจจุบันองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการ จัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหลากหลายประเภท ซึ่งเป็นบริการ

สาธารณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกมิติ ทั้งมิติทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และยังเกี่ยวกับประชากรทุกช่วงวัยตั้งแต่แรกเกิด เด็กและเยาวชน วัยทำงาน และผู้สูงอายุ ยกตัวอย่างเช่น การสร้างทางเดิน ทางเท้า สะพาน ถนนหนทาง ทางระบายน้ำ การจัดการสถานียขนส่งทางบกและทางน้ำ การจัดให้มีท่าเทียบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ การจัดให้มีตลาด การจัดให้มีไฟฟ้า ประปา น้ำสะอาด การจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การผังเมือง การควบคุมอาคาร การสังคมสงเคราะห์ การจัดการศึกษา ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมกีฬา การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์ การดูแลโบราณสถาน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

2.2.8 ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในด้านประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า นับเป็นเวลาสองทศวรรษที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลายเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการบริการสาธารณะให้ประชาชน หากพิจารณาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในช่วงสองปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2558 – 2559) พบว่า ในปีงบประมาณ 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกือบทั้งหมด จำนวน 7,285 แห่ง จาก 7,852 แห่ง (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คิดเป็นร้อยละ 92.78 สามารถจัดบริการสาธารณะได้โดยผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ (มีผลการประเมินประสิทธิภาพด้านการบริการสาธารณะเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ 60 ขึ้นไป)

ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดบริการสาธารณะได้โดยผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำแบ่งเป็น องค์กรปกครองส่วนจังหวัด 72 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.74 ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดทั้งหมด เทศบาลนคร 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 96.67 ของเทศบาลนครทั้งหมด เทศบาลเมือง 173 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 97.19 ของเทศบาลเมืองทั้งหมด เทศบาลตำบล 2,092 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93.73 ของเทศบาลตำบลทั้งหมด องค์กรการบริหารส่วนตำบล 4,918 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 92.18 ขององค์กรการบริหารส่วนตำบลทั้งหมด และเมืองพัทยา 1 แห่ง

นอกจากนี้ ในช่วงปีงบประมาณ 2558 – 2559 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมทั้งประเทศสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี หรือมีผลการประเมินเฉลี่ยของทั้งสองปี คิดเป็นร้อยละ 73.76 โดยในปี 2559 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพดีขึ้นกว่าปี 2558

โดยการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพมากที่สุดในด้านลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ด้านไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 93.15 อันดับสอง ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 85.34 อันดับสาม ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 82.16 อันดับสี่ ด้านระบบ

ระบายน้ำ มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 80.16 และอันดับห้า ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 79.11 ขณะที่ การบริการสาธารณะที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดในลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 59.31 อันดับสอง ด้าน ถนน ทางเดิน และทางเท้า มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 62.24 อันดับสาม ด้านการส่งเสริมกีฬา มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 65.34 อันดับสี่ ด้านงานสาธารณสุข มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 65.41 และอันดับห้า ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีผลการประเมินเฉลี่ย ร้อยละ 66.54 (สถาบันพระปกเกล้า, 2560: 3-16)

ทั้งนี้ในงบประมาณ 2558 และ 2559 การบริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะเป็น ประเภทการบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพใน ระดับดีเด่น ขณะที่ ในงบประมาณ 2558 การบริการสาธารณะด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็น ประเภทการบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพต่ำ กว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำหรือควรปรับปรุง และในงบประมาณ 2559 การบริการสาธารณะด้าน ถนน ทางเดิน และทางเท้าเป็นประเภทการบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ จัดบริการได้มีประสิทธิภาพต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำหรือควรปรับปรุง

2.2.9 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการ ประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมทั้ง ประเทศในช่วงสองปี คือ ปีงบประมาณ 2558 และ 2559 อยู่ระดับดี และมีความสอดคล้องกับ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยในช่วงห้าปีที่ผ่านมาตั้งแต่ พ.ศ.2555 – 2559 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูง โดยเฉพาะ ในปี พ.ศ. 2557-2559 มีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 91.6 และ 92.2 และ 92.1 ตามลำดับ

หากพิจารณาแยกตามประเภทบริการสาธารณะ พบว่า ในช่วงสองปีที่ผ่านมา (ปี พ.ศ. 2558 และ 2559) บริการสาธารณะของรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจห้ ลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.85 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.7 อันดับสาม ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความ พึงพอใจร้อยละ 82.8 อันดับสี่ บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 82.65 และอันดับห้า ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.35

สำหรับบริการสาธารณะของรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุด ในลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 38.05 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.15 อันดับสาม ระบบขนส่ง

มวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.65 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 62.6 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 66.55 (สถาบันพระปกเกล้า, 2560: 3-16)

ข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า "ท้องถิ่น : ทบพน ท้าทาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ" โดยสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชนที่พึงพอใจต่อบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ

บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ

ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในการลำดับแรก 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

และในช่วง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในการลำดับแรก 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

บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ

ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน 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

และในช่วง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 37.23 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.60 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.60 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 63.33 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 66.90

2.2.10 ความท้าทายในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แม้ว่าปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพในระดับดีและประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้ในระดับสูงดังที่กล่าวข้างต้น แต่จากวันนี้เป็นต้นไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการภายใต้สถานการณ์ใหม่ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่างๆ ในระดับโลกและประเทศ ทั้งนี้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ระบุสถานการณ์และแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นทั้งในระดับโลกและระดับประเทศ ดังนี้

สถานการณ์และแนวโน้มระดับโลก ประกอบด้วย 5 เรื่องได้แก่

1) สถานการณ์แนวโน้มเศรษฐกิจโลก มีตลาดเกิดใหม่ที่มีบทบาทสูงขึ้น ตลาดการเงินโลกเข้าสู่สถานการณ์ไร้พรมแดน ซึ่งเป็นผลจากเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการพัฒนาเครื่องมือทางการเงินใหม่ๆ รวมทั้งมีการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจที่หลากหลายส่งผลต่อการเปิดเสรีทางด้านการค้ามากขึ้น ซึ่งจะเปิดโอกาสที่สำคัญของการพัฒนาประเทศไทย

2) การวิจัยและด้านการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด เป็นกุญแจสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเปลี่ยนวิถีการดำรงชีวิตของคน ทำให้เกิดสาขาอุตสาหกรรมและบริการใหม่ๆ ที่ผสมผสานการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่หลากหลายสาขามนุษย์จะสามารถเข้าถึงข้อมูลและองค์ความรู้ได้อย่างไร้ขีดจำกัด มีการแข่งขันแรงงานที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีและมีทักษะหลายด้านในตลาดแรงงาน ขณะเดียวกันเกิดความเหลื่อมล้ำในมิติต่างๆ เช่นความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี เป็นต้น

3) สถานการณ์และแนวโน้มสังคมโลก การเข้าสู่สังคมสูงวัยของโลกส่งผลต่อเศรษฐกิจและรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุในประเทศที่พัฒนาแล้วเป็นกลุ่มสำคัญที่ให้มีการบริโภคสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น แต่อาจก่อให้เกิดการแข่งขันประชากรวัยแรงงาน โดยเฉพาะคนที่มีศักยภาพสูง ขณะเดียวกันการเลื่อนไหลของกระแสวัฒนธรรมโลกที่ผสมผสานกับวัฒนธรรมท้องถิ่น

ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและเกิดการสร้างวัฒนธรรมร่วมสมัย แต่อาจก่อให้เกิดวิกฤตทางวัฒนธรรมเนื่องจากการขาดการคัดกรองและเลือกรับวัฒนธรรมที่ดี

4) สถานการณ์และแนวโน้มสิ่งแวดล้อมโลก วาระการพัฒนายั่งยืน ค.ศ. 2030 เป็นทิศทางหลักในการพัฒนาของโลกหลัง ค.ศ. 2015 โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ประกอบด้วย 17 เป้าหมาย และ 168 เป้าประสงค์ รวมถึงข้อตกลงระหว่างประเทศเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ทวีความเข้มข้นขึ้น จะมีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศไทยในอนาคต ยิ่งไปกว่านั้น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภัยธรรมชาติมีความผันผวนและรุนแรงมากขึ้น ส่งผลต่อการผลิตในภาคเกษตรและความมั่นคงด้านอาหารและน้ำ

5) สถานการณ์ความมั่นคงโลก ประเทศมหาอำนาจมีแนวโน้มใช้อำนาจทางทหารและเศรษฐกิจเข้าแทรกแซงกิจการภายในประเทศต่างๆ รวมถึงเกิดความขัดแย้งระหว่างประเทศด้านอาณาเขตทางบก การอ้างสิทธิทับซ้อนทางทะเลและภูมิศาสตร์ เพื่อผลประโยชน์และการแย่งชิงทรัพยากร นอกจากนี้ การก่อการร้าย อาชญากรรมข้ามชาติ และอาชญากรรมทางไซเบอร์จะทวีความรุนแรงและวิธีการที่ซับซ้อนมากขึ้น

สถานการณ์และแนวโน้มระดับประเทศ ประกอบด้วย 8 เรื่องได้แก่

1) สถานการณ์และแนวโน้มเศรษฐกิจไทย เศรษฐกิจไทยในช่วงปี พ.ศ. 2504 – 2558 ขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 6.1 สูงเป็นอันดับที่ 22 ของโลก ส่งผลให้รายได้ต่อหัวของประชาชนเพิ่มขึ้น สามารถยับยั้งฐานะการพัฒนาประเทศเป็นประเทศรายได้ปานกลางตอนบนในปี พ.ศ. 2553 โครงสร้างเศรษฐกิจเปลี่ยนผ่านจากภาคเกษตรไปสู่ภาคอุตสาหกรรมและบริการมากขึ้น ภาคการผลิตมีการสั่งสมองค์ความรู้และปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีการผลิตอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยยังคงมีความหลากหลายของฐานการผลิตที่มีความแข็งแกร่งในระดับโลก อันดับความสามารถในการแข่งขันโดยรวมมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น เศรษฐกิจไทยกลับเข้าสู่เสถียรภาพและอยู่ในเกณฑ์แข็งแกร่ง โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับประเทศที่มีระดับการพัฒนาใกล้เคียงกัน อย่างไรก็ตาม ในช่วง 8 ปี ที่ผ่านมา เศรษฐกิจไทยขยายตัวในอัตราการขยายตัวที่ต่ำกว่าศักยภาพของระบบเศรษฐกิจการส่งออกของประเทศไทยปรับตัวลดลงทั้งในด้านการส่งออกสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรม มีสาเหตุจากจุดอ่อนที่สำคัญๆ ทั้งด้านปัญหาเชิงโครงสร้าง เงื่อนไขในระบบเศรษฐกิจโลก และปัจจัยทางด้านการดำเนินนโยบายและการบริหารจัดการเศรษฐกิจ

2) การพัฒนาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม อยู่ในลำดับต่ำและการบริหารจัดการงานวิจัยการบูรณาการให้มีเอกภาพตั้งแต่ระดับนโยบาย การสนับสนุนทุนวิจัยและหน่วยวิจัยหลักทำให้ทิศทางการพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัยพัฒนาและนวัตกรรมของประเทศไม่ชัดเจนมีความซ้ำซ้อน และยังมีข้อจำกัดการตอบโจทยการพัฒนาประเทศ เป็นผลให้การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมของประเทศล่าช้าไม่ทันต่อการพัฒนาเทคโนโลยีของโลก ตลอดจนมีการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ในระดับต่ำ

3) สถานการณ์และแนวโน้มของสังคมไทย โครงสร้างประชากรไทยเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์เมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 โดยปี พ.ศ.2557 ประชากรวัยแรงงานจะมีจำนวนสูงสุดและเริ่มลดลงอย่างต่อเนื่อง คุณภาพคนไทยทุกกลุ่มวัยยังมีปัญหา คุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ของคนไทยยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ขณะที่คนไทยมีแนวโน้มเป็นโรคไม่ติดต่อมากขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุหลักของการเสียชีวิต รวมถึงปัญหาด้านสุขภาพในวัยผู้สูงอายุจะส่งผลกระทบต่อภาระค่าใช้จ่ายภาครัฐ นอกจากนี้ คนไทยส่วนใหญ่ยังมีปัญหาด้านคุณธรรมจริยธรรม และไม่ตระหนักถึงความสำคัญของระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์ และมีจิตสาธารณะ

4) สถานการณ์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ฐานทรัพยากรธรรมชาติลดลง และเสื่อมโทรมเนื่องจากการใช้ประโยชน์เกินศักยภาพในการฟื้นตัวของระบบนิเวศ การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำยังขาดกระบวนการมีส่วนร่วมและการวิเคราะห์ประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจก่อนดำเนินการอย่างเป็นระบบ ขณะเดียวกันการเข้าถึงและการจัดสรรการใช้ประโยชน์ ทรัพยากรธรรมชาติยังไม่เป็นธรรม ก่อให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำ ความขัดแย้ง และข้อพิพาทในระดับพื้นที่ ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน นอกจากนี้ยังมีปัญหามลพิษที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนและต้นทุนทางเศรษฐกิจ และก่อให้เกิดรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน

5) การเจริญเติบโตของภาคเมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ กิจกรรมทางเศรษฐกิจกระจุกตัวในกรุงเทพมหานครและภาคกลางทำให้เกิดปัญหาช่องว่างการกระจายรายได้ระหว่างภาค รวมถึงกลไกการพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัดยังไม่สามารถเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ขณะที่การขยายตัวของเมืองในภาคต่างๆ ของประเทศที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นไม่สามารถรองรับการขยายตัวของเมืองได้อย่างเพียงพอ นอกจากนี้การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจหลักของประเทศมีแนวโน้มการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในระดับสูงส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนและสมดุลของการพัฒนาพื้นที่

6) ความมั่นคงภายในประเทศ สถาบันหลักของชาติได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งที่มีรากฐานของปัญหามาจากความเห็นต่างทางความคิดและความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ขณะที่สถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ยังมีการสร้างสถานการณ์โดยมีเป้าหมายให้เกิดความสูญเสียต่อเจ้าหน้าที่รัฐ นอกจากนี้ยังต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากปัญหาอาชญากรรมทางไซเบอร์ที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบไปสู่การโจมตีระบบองค์กรขนาดใหญ่ที่ส่งผลกระทบในวงกว้างและมีมูลค่าความสูญเสียสูง

7) ความร่วมมือระหว่างประเทศและความเชื่อมโยงเพื่อการพัฒนา การเชื่อมโยงระหว่างประเทศไทยกับนานาประเทศมีความใกล้ชิดกันมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มอนุภูมิภาคและภูมิภาคเอเชียเป็นเงื่อนไขสำคัญของประเทศไทยในการขยายความร่วมมือด้านเศรษฐกิจ การค้า การคมนาคมขนส่ง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเทคโนโลยีและสารสนเทศ กับกลุ่มประเทศต่างๆทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาคี

8) การบริหารจัดการภาครัฐยังอ่อนแอ ภาครัฐมีขนาดใหญ่และรายจ่ายประจำเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพต่ำ ขาดระบบการทำงานที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายแบบบูรณาการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนอื่นๆ การให้บริการประชาชนยังต้องปรับปรุงให้ได้มาตรฐานสากล ขณะที่การทุจริตและประพฤติมิชอบได้ขยายไปในวงกว้างทั้งในภาครัฐ เอกชน และองค์กรเอกชน นอกจากนี้ กฎหมายหลายฉบับยังไม่ได้มาตรฐานสากลเนื่องจากล่าสมัยและกระบวนการตรากฎหมายยังมีจุดอ่อนหลายประการ ตลอดจนกระบวนการยุติธรรมยังขาดประสิทธิภาพและไม่สามารถอำนวยความยุติธรรมได้อย่างเสมอภาค

สถานการณ์และแนวโน้มต่างๆ เหล่านี้กลายเป็นความท้าทายใหม่ที่ต้องคัดปรกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผชิญเพราะเป็นทั้งภัยคุกคามและโอกาสในการพัฒนา ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเตรียมความพร้อมและทำงานเชิงรุกในการจัดบริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความท้าทายใหม่ๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและชุมชนท้องถิ่น

2.2.11 ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่างๆ มากมายที่ทำให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (รศ.ดร. รัตยเสริมพงศ์, 2557) ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวมซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (วิระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558: 39-44) ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนองทิศทางการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่

เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่นอาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รศ. ศนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารจัดการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่างๆของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาความร่วมมือ (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วิระศักดิ์ เครือเทพ, 2550: 13-18) ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.3 การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้วิจัยได้ทำการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

ข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ 2562 ในรอบที่ 1 มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งใบสมัครเข้าประกวดทั้งสิ้น 378 แห่ง แบ่งเป็นรางวัลประเภทดีเลิศ จำนวน 13 แห่ง รางวัลประเภทโดดเด่น จำนวน 90 แห่ง และรางวัลประเภททั่วไป จำนวน 275 แห่ง ซึ่งจากการคัดกรอง ใบสมัครของคณะที่ปรึกษาจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเข้ารอบที่ 2 จำนวน 250 แห่ง โดยคณะที่ปรึกษาและนักวิจัยในพื้นที่ได้ลงพื้นที่ตรวจประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 250 แห่ง ตามเกณฑ์ ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนตามที่คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อให้เป็นรางวัล สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

ผลการตรวจประเมินของคณะที่ปรึกษาและนักวิจัยในพื้นที่พบว่า จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 250 แห่งมีค่าคะแนนเฉลี่ย 72.56 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.27 สำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้คะแนนรวมสูงสุด คือ เทศบาลเมืองทุ่งสง อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช ในประเภทดีเลิศซึ่งได้ 92.64 คะแนน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลปากกระดาน อ.เมือง จ.พระนครศรีอยุธยา ในประเภททั่วไป ซึ่งได้ 47.05 คะแนน

สำหรับรางวัลองค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุน เพื่อให้เป็นรางวัลสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดให้ใช้ค่าคะแนน T-score เท่ากับ 56 คะแนนเป็นเกณฑ์ คัดกรององค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป เข้าสู่รอบที่ 3 ซึ่งจากเกณฑ์ดังกล่าวทำให้มีองค์การบริหารส่วนตำบลที่เข้ารอบจำนวน 23 แห่ง โดยองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีคะแนน T-score สูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด อ.กัลยาณิวัฒนา จ.เชียงใหม่ (T-score = 68.83) และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีคะแนน T-score ต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกตุ อ.โคกโพธิ์ จ.ปัตตานี (T-score = 56.30) โดยส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไปที่ผ่านเข้ารอบกระจุกตัวอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อัครณัฐ วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา, 2562ก: 1-2)

สำหรับรางวัลเทศบาลตำบล ประเภททั่วไป คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อให้เป็น รางวัลสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดให้ใช้ค่าคะแนน T-score เท่ากับ 56 คะแนนเป็นเกณฑ์คัดกรอง เทศบาลตำบล ประเภททั่วไปเข้าสู่รอบที่ 3 ซึ่งจากเกณฑ์ดังกล่าวทำให้มีเทศบาลตำบลที่เข้ารอบจำนวน 23 แห่ง โดยเทศบาล ตำบลมีคะแนน T-score สูงสุด คือ เทศบาลตำบลยางน่อง อ.สารภี จ.เชียงใหม่ (T-score = 73.42) และเทศบาลตำบลที่มี คะแนน T-score ต่ำสุด คือ เทศบาลตำบลบ้านดอน อ.อุ้มทอง จ.สุพรรณบุรี (T-score = 56.77) โดยส่วนใหญ่เทศบาลตำบล ประเภททั่วไปที่ผ่านเข้ารอบกระจุกตัวอยู่ในเขตภาคเหนือ (อัครณัฐ วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา, 2562ข: 1-2)

กรวรรณ สังขกร, สุรีย์ บุญญานุพงศ์, ศิริศักดิ์ มีเมล์, กาญจนา จีรัตน์ และเพ็ญพิชชา สุรินตะ (2555) ทำวิจัยเรื่อง “โครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี 2555” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 80.23) ผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในโครงการตามแผนฯ พบว่า การดำเนินงานโครงการพัฒนาส่วนมากมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยการปฏิบัติงานของโครงการต่างๆ ได้ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ ผลกระทบของโครงการ (Impacts) และเกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ค่อนข้างสูงมีการให้ความสำคัญต่อผลที่จะเกิดขึ้นต่อประชากรเป้าหมายและให้ความสำคัญระมัดระวังต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากโครงการมากที่สุด ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามโครงการฯ ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.11) โดยมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งแวดล้อม

ในการจัดกิจกรรม และด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.05 และ 86.03 ตามลำดับ) และมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก (ร้อยละ 83.91 และ 83.67 ตามลำดับ) ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนควร ดำเนินโครงการให้ครอบคลุมในทุกแนวทางของยุทธศาสตร์พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการจัดทำแผนงานโครงการพัฒนาและแผนงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพพัฒนาช่องทางการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลความรู้โดยเฉพาะการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การปรับปรุงเว็บไซต์ การสร้างเครือข่ายทางสังคม (Social Networks) พัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานและการประเมินผลเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและปัจจัยที่ทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงแผนงาน และโครงการควรมีแผนพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้เตรียมพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวการพัฒนาด้านทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาด้านการสาธารณสุขเพิ่มการบูรณาการทำงานร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชน รวมทั้งเพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ในการปฏิบัติงานในระดับชุมชนท้องถิ่น

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย สมาชิกสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำนวน 9 แห่ง เพื่อนำผลการศึกษามานันทักข้อมูลประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบล ไม่น้อยกว่า 398 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2553) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ประจำปี 2553” พบว่า

1) ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุดคือ สภาพการใช้งานได้ของป้ายจราจร/สัญญาณไฟจราจร/สัญญาณ

จรรยาบรรณพื้นถนนในความรับผิดชอบของ อบจ. และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การจัดให้มีการส่องสว่างบริเวณป้ายจอดรถโดยสารสาธารณะ (ที่มีรถประจำทางให้บริการเวลากลางคืน) ในความรับผิดชอบของ อบจ.

2) ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมากที่สุด คือ การสนับสนุนการกีฬาและการออกกำลังกายของเยาวชนและประชาชน และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การป้องกันปัญหาและการบำบัดผู้ติดยาเสพติด

3) ความพึงพอใจด้านการจัดระเบียบชุมชนประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดระเบียบชุมชนมากที่สุด คือ การสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/ภัยพิบัติในจังหวัด และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การรณรงค์ให้ความรู้ฝึกอบรมประชาชนให้เกิดความรู้ความเข้าใจแนวทางการป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากสาธารณภัย/ภัยพิบัติ

4) ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวมากที่สุด คือ การจัดกิจกรรมสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในจังหวัด

5) ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมมากที่สุด คือ การให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในจังหวัด และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้ความรู้ ฝึกอบรมแก่ประชาชนเพื่อลดปริมาณขยะ และคัดแยกขยะ

6) ความพึงพอใจด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญา ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด คือ การดำเนินงานอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น รองลงมา คือ การให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สำคัญของจังหวัด

7) ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของ อบจ. ในภาพรวมและรายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของ อบจ. ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน พบว่า รายด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย = 0.73) และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต (ค่าเฉลี่ย = 0.62) รวมความพึงพอใจทุกด้านมีค่าเฉลี่ย = 0.67 หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านการจัดระเบียบชุมชน และด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่วนรายด้านที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การศึกษาวิจัย ของ เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550) เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามและการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Quantitative Research) ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกใน 4 โครงการ ได้แก่ การให้บริการด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน) การให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค

ในแต่ละโครงการได้สำรวจ 4 ประเด็น ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิก รายได้ ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขต อบต. การเข้าร่วมกิจกรรม

ส่วนที่ 2 ด้านบุคลากร ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพยิ้มแย้ม เต็มใจในการให้บริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ ให้บริการที่เท่าเทียม

ส่วนที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย ห้องสุขา

ส่วนที่ 4 ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะอาด ความทันสมัย และรวดเร็ว

ผลการศึกษา พบว่า กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทีกจัดขึ้น ทั้ง 4 โครงการ โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็นแต่ละด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก คิดเป็นร้อยละ 73

เนตร หงส์ไกรเลิศ, ดุษณี ดำมี, เกรียงศักดิ์ ชื้อเลื่อม และปราณี สุทธิสุนทร (2550) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด” พบว่า

1) ด้านบุคลากร พบว่า ผู้มารับบริการให้ระดับของความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง คือ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 หรือร้อยละ 71.6

2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจกับการได้รับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 หรือร้อยละ 69.6

3) ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการให้ระดับของความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง คือ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 หรือร้อยละ 71.4

โดยภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของประชาชนชาวตำบลท่าตลาดที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อยู่ในระดับปานกลาง กิจกรรมที่ประชาชนให้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ งานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น ข้อค้นพบที่ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการด้านสาธารณูปโภคในสำนักงาน ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงในลำดับแรก ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร มีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างทั่วถึงเป็นระยะๆ ตลอดปี แม้ว่าการปฏิบัติงานในสำนักงานจะมีจำนวนมาก การพัฒนาบุคลากรควรเป็นภารกิจหนึ่งที่สำคัญเช่นกัน เพื่อการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการให้กับประชาชนในพื้นที่ อันจะส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาดอยู่ในใจของชาวท่าตลาดสืบไป

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553” พบว่า

1) ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี/หรือเทียบเท่า มากที่สุด โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท และอาศัยอยู่ในชุมชน 1-5 ปี

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

3) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอื่นได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ย ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่

4) ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ มีรายละเอียด ดังนี้ คือ ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน และควรจัดระเบียบทางเท้าเพื่อให้เป็นทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจร ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึง และใช้เวลาให้เหมาะสมกับการปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจร ควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะใน คูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันขยะอุดตัน ขยายคูระบายน้ำเพื่อให้ทันในสภาวะฉุกเฉินในการระบายน้ำ และจัดอบรมประชาชนในชุมชนให้มีความรู้ ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสม ควร

ดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม และจัดการตรวจตราแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดชำรุด

2.4 กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบคิดในการวิจัย โดยกำหนดการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนใน 3 โครงการ ได้แก่

- (1) โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
- (2) โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

และ

(3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจในประเด็นที่แตกต่างกัน ดังนี้

โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ความพร้อมในด้านสถานที่ที่ให้บริการ
- (4) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) การจัดสรรจำนวนและปริมาณของสิ่งของช่วยเหลือ
- (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- (4) ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ในภาพรวม ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาใช้บริการโดยตรง โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการประชาชนใน 3 โครงการ ได้แก่

- (1) โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
- (2) โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
- (3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจในประเด็นที่แตกต่างกัน ดังนี้

โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ความพร้อมในด้านสถานที่ให้บริการ
- (4) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) การจัดสรรจำนวนและปริมาณของสิ่งของช่วยเหลือ
- (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- (4) ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ในภาพรวม ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ

2) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และใช้บริการหรือเข้าร่วมโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) และโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) จะมีขอบเขตของประชากรและพื้นที่เฉพาะประชาชนทั่วไปที่ได้ใช้บริการที่จัดโดยองค์การบริหารส่วนตำบลละแม

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ 2564 (12 เดือน) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 กิจกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ (12 เดือน)

ที่	กิจกรรมการดำเนินงาน	ช่วงเวลา (เดือน/ปี)
1	ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2565	1-12 กันยายน 2565
2	รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสำรวจความพึงพอใจ	12-16 กันยายน 2565
3	ปรับปรุง แก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ	17-22 กันยายน 2565
4	ส่งมอบงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	23 กันยายน 2565

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร ใน 3 โครงการ ได้แก่

(1) โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

(2) โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

(3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) นั้นมีเป้าหมายคือ ประชาชนที่เดินทางผ่านด่านตรวจบุคคลเข้า - ออก ณ รอยต่อระหว่างเขตอำเภอละแมและจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 19 หมู่บ้านใน

ตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียง และประชาชนจากนอกพื้นที่ที่ใช้บริการที่ได้รับการจัดบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลละแม โดยประชากรทั้ง 19 หมู่บ้านในตำบลละแม มีประชากรทั้งหมด 11,509 คน รวมถึงประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียงและพื้นที่อื่นๆที่เข้ามาใช้บริการในสถานที่ดังกล่าว ทำให้ไม่อาจระบุจำนวนประชากรที่แท้จริงได้ ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยใช้หลักการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

ดังนั้น $n = 100$

และประชาชนในเขตตำบลละแมและพื้นที่บริเวณใกล้เคียง ที่ได้รับการช่วยเหลือโดยองค์การบริหารส่วนตำบลละแมเยียวาเนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยใช้หลักการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย และสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่ได้รับความช่วยเหลือดังกล่าว

ดังนั้น $n = 100 / N = 100$

3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 2 โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่น(พ.ศ. 2561-2565) ของเทศบาล เทศบัญญัติ เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-2563 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี(สี่ปี) บัญชีโครงการพัฒนา การนำแผนพัฒนาสามปี(สี่ปี) ไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล เป็นต้น

2) ศึกษารายละเอียดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะผู้บริหารเทศบาล ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น

3) ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจำแนกแบบสอบถามออกเป็น 3 ชุด เพื่อให้ครอบคลุมและมีความเฉพาะเจาะจงในแต่ละโครงการโดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจในประเด็นที่แตกต่างกัน สามารถแจกแจงได้ ดังนี้

- โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
 - (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - (2) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้ที่มาใช้บริการด้วยความความสุภาพและเป็นกันเอง
 - (3) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วยความตั้งใจ
 - (4) มีการจัดเตรียมสถานที่ในการให้บริการอย่างเพียงพอ
 - (5) ระยะเวลาในการดำเนินการขออนุญาตเดินทางข้ามจังหวัดมีความเหมาะสม
- โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
 - (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2564 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - (2) จำนวนถุงยังชีพมีความเหมาะสมและเพียงพอ
 - (3) ปริมาณอาหารและเครื่องอุปโภค-บริโภคในถุงยังชีพมีความเหมาะสม
 - (4) ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในการแจกจ่ายถุงยังชีพให้แก่ผู้ประสบภัยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)
 - (5) ประชาชนมีความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ในภาพรวม
- การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ในภาพรวม ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ
 - (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย
 - (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ

- 4) หัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขและปรับปรุง
- 5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ
- 6) ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ
- 7) เก็บข้อมูลกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยวิธี (1) ให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือ (2) กรณีกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการไม่สะดวกหรือไม่พร้อมจะกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง จะให้คณะนักวิจัยหรือคณะทีมงานอ่านให้ฟังในลักษณะถาม-ตอบ แล้วคณะนักวิจัยจะกรอกแบบสอบถามให้แทน หรือ (3) ดำเนินการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่าง

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2565 ระหว่างวันที่ 1-22 กันยายน 2565 โดยมีทีมจากมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร และทีมผู้ช่วยนักวิจัยในพื้นที่ซึ่งเป็นนักศึกษาจากสาขาวิชาการเมืองและการปกครองส่วนท้องถิ่น ชั้นปีที่ 2-4 มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ซึ่งได้ผ่านการฝึกหัดหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามความพึงพอใจจากผู้รับบริการ การตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้ฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

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

3.7 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการใน โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อ

ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) และ โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) (ประจำปีงบประมาณ 2565) มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกดังนี้

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	เกณฑ์ให้คะแนน (เต็ม 10)	การแปลค่า
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	พอใจมากที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 95	9	พอใจมาก
ไม่เกินร้อยละ 90	8	
ไม่เกินร้อยละ 85	7	
ไม่เกินร้อยละ 80	6	
ไม่เกินร้อยละ 75	5	พอใจปานกลาง
ไม่เกินร้อยละ 70	4	
ไม่เกินร้อยละ 65	3	
ไม่เกินร้อยละ 60	2	พอใจน้อยที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 55	1	
ไม่เกินร้อยละ 50	0	
		ไม่พอใจ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลที่มารับบริการโดยตรง ใน 3 โครงการ คือ

- (1) โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
- (2) โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
- (3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ใน 3 โครงการ ได้แก่

(1) โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) นั้นมีเป้าหมายคือ ประชาชนที่เดินทางผ่านด่านตรวจบุคคลเข้า - ออก ณ รอยต่อระหว่างเขตอำเภอละแมและจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 19 หมู่บ้านในตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียง และประชาชนจากนอกพื้นที่ที่ให้บริการที่ได้รับการจัดบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลละแม โดยประชากรทั้ง 19 หมู่บ้านในตำบลละแม มีประชากรทั้งหมด 11,509 คน รวมถึงประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียงและพื้นที่อื่นๆที่เข้ามาใช้บริการในสถานที่ดังกล่าว ทำให้ไม่อาจระบุจำนวนประชากรที่แท้จริงได้ ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยใช้หลักการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

(2) โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) มีเป้าหมายคือ ประชาชนในเขตตำบลละแมและพื้นที่บริเวณใกล้เคียง ที่ได้รับการช่วยเหลือโดยองค์การบริหารส่วนตำบลละแมเฝ้าระวังเนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยใช้หลักการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย และสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่ได้รับความช่วยเหลือดังกล่าว

(3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ได้แก่ ประชากรในพื้นที่ทั้ง 19 หมู่บ้านในตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียง และประชาชนจากนอกพื้นที่ที่ใช้บริการที่ได้รับการจัดบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลละแม โดยประชากรทั้ง 19 หมู่บ้านในตำบลละแม มีประชากรทั้งหมด 11,509 คน รวมถึงประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียงและพื้นที่อื่นๆที่เข้ามาใช้บริการในสถานที่ดังกล่าว ทำให้ไม่อาจระบุจำนวนประชากรที่แท้จริงได้ ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยใช้หลักการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

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

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการโดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจในประเด็นที่แตกต่างกัน ดังนี้
โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ความพร้อมในด้านสถานที่ให้บริการ
- (4) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) การจัดสรรจำนวนและปริมาณของสิ่งของช่วยเหลือ
- (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(4) ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (3) ด้านสาธารณสุข
- (4) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ใน 3 โครงการ

ผลจากการศึกษา พบว่า โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.34 ส่วนเพศหญิง ร้อยละ 37.66 ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีอายุในช่วง 40-49 ปีมากที่สุด ร้อยละ 31.17 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 27.27 ช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 24.68 ช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 7.79 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.49 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100.00

ด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอาชีพเกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ร้อยละ 49.35 รองลงมาประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.48 อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว และเป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 9.09 เป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน และเป็นนักศึกษา มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 3.90 มีอาชีพอื่นๆ และผู้ที่ว่างงานหรือไม่มีอาชีพที่แน่นอน มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 4-6) ร้อยละ 29.87 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 22.08 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 19.48 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 16.88 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือ สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 11.69 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 40.26 รองลงมาอยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 20.78 มีรายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 18.18 มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ

11.69 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 6.49 และเป็นบุคคลที่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 2.60

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วม ร้อยละ 96.10 และ เคยเข้าร่วม ร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 96.10 เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 3.90 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม)
เพศ	
ชาย	62.34
หญิง	37.66
รวม	100 (100)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	2.60
20-29 ปี	7.79
30-39 ปี	24.68
40-49 ปี	31.17
50-59 ปี	27.27
60 ปีขึ้นไป	6.49
รวม	100 (100)
ศาสนา	
พุทธ	100.00
อิสลาม	0.00
คริสต์	0.00
อื่นๆ	0.00
รวม	100 (100)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม)
อาชีพ	
ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน	2.60
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	49.35
รับจ้างทั่วไป	19.48
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	9.09
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	3.90
นักศึกษา	3.90
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	9.09
อาชีพอื่นๆ	2.60
รวม	100 (100)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	0.00
ประถมศึกษา	22.08
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	16.88
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	29.87
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือ อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	11.69
ปริญญาตรี	19.48
ปริญญาโทขึ้นไป	0.00
รวม	100 (100)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	2.60
ต่ำกว่า 5,000 บาท	6.49
5,001-10,000 บาท	40.26
10,001-15,000 บาท	18.18
15,001-20,000 บาท	20.78
20,001 บาทขึ้นไป	11.69
รวม	100 (100)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม))
การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564	
ไม่เคยเข้าร่วม	96.10
เคยเข้าร่วม	3.90
รวม	100 (100)
การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	96.10
เคยทำ	3.90
รวม	100 (100)

ในขณะที่โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.56 ส่วนเพศหญิง ร้อยละ 44.44 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามโดยมากอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 31.94 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 20.83 ช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 18.06 ช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 13.89 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 8.33 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6.94 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100.00

ด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 30.56 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวไร่ ชาวนา ร้อยละ 22.22 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 15.28 เป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 9.72 เป็นนักศึกษา ร้อยละ 8.33 เป็นผู้ว่างงานหรือไม่ได้ทำงาน ร้อยละ 6.94 มีอาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 5.56 และประกอบอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 1.39 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือ สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 29.17 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 23.61 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 22.22 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 15.28 และสำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 9.72

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,001 บาท ร้อยละ 27.78 รองลงมาเป็นบุคคลที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 22.22

มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาท และรายได้ช่วง 15,001-20,000 บาท มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 20.83 และผู้ที่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 8.34 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วม ร้อยละ 90.28 และ เคยเข้าร่วม ร้อยละ 9.72 ตามลำดับ

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 91.67 เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 8.33 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างของโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม)
เพศ	
ชาย	55.56
หญิง	44.44
รวม	100 (100)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	6.94
20-29 ปี	13.89
30-39 ปี	18.06
40-49 ปี	31.94
50-59 ปี	20.83
60 ปีขึ้นไป	8.33
รวม	100 (100)
ศาสนา	
พุทธ	100.00
อิสลาม	0.00
คริสต์	0.00
อื่นๆ	0.00
รวม	100 (100)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม)
อาชีพ	
ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน	6.94
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	22.22
รับจ้างทั่วไป	15.28
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	30.56
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	5.56
นักศึกษา	8.33
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	9.72
อาชีพอื่นๆ	1.39
รวม	100 (100)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	0.00
ประถมศึกษา	9.72
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	15.28
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	22.22
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือ อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	29.17
ปริญญาตรี	23.61
ปริญญาโทขึ้นไป	0.00
รวม	100 (100)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	8.34
ต่ำกว่า 5,000 บาท	0.00
5,001-10,000 บาท	20.83
10,001-15,000 บาท	22.22
15,001-20,000 บาท	20.83
20,001 บาทขึ้นไป	27.78
รวม	100 (100)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม)
การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563	
ไม่เคยเข้าร่วม	90.28
เคยเข้าร่วม	9.72
รวม	100 (100)
การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	91.67
เคยทำ	8.33
รวม	100 (100)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 62.34 ส่วนเพศหญิง ร้อยละ 37.66 ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีอายุในช่วง 40-49 ปีมากที่สุด ร้อยละ 35.06 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 28.57 ช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 12.99 ช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 11.69 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6.49 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 5.19 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100.00

ด้านอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพอาชีพเกษตรกรรม ชาวนา ชาวไร่ ร้อยละ 38.96 รองลงมาประกอบอาชีพอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.97 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 16.88 เป็นผู้ที่ว่างงานหรือไม่มีอาชีพที่แน่นอน ร้อยละ 5.19 เป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ และประกอบอาชีพอื่นๆ มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 3.90 เป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน และเป็นนักศึกษา มีจำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 2.60 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 28.57 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 20.78 สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 18.18 และสำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือ สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นบุคคลที่มีรายได้ในช่วง 5,001-10,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 32.47 รองลงมาอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 22.08 มีรายได้ตั้งแต่ 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 18.18 มีรายได้ในช่วง 15,001-20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 15.58 มีรายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 18.18 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 6.49 และเป็นบุคคลที่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 5.19

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วม ร้อยละ 90.91 และ เคยเข้าร่วม ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 90.91 เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 9.09 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม)
เพศ	
ชาย	62.34
หญิง	37.66
รวม	100 (100)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	5.19
20-29 ปี	11.69
30-39 ปี	12.99
40-49 ปี	35.06
50-59 ปี	28.57
60 ปีขึ้นไป	6.49
รวม	100 (100)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม)
ศาสนา	
พุทธ	100.00
อิสลาม	0.00
คริสต์	0.00
อื่นๆ	0.00
รวม	100 (100)
อาชีพ	
ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน	5.19
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	38.96
รับจ้างทั่วไป	16.88
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	25.97
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	2.60
นักศึกษา	2.60
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	3.90
อาชีพอื่นๆ	3.90
รวม	100 (100)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	0.00
ประถมศึกษา	18.18
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	18.18
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	28.57
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือ อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	14.29
ปริญญาตรี	20.78
ปริญญาโทขึ้นไป	0.00
รวม	100 (100)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม))
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	5.19
ต่ำกว่า 5,000 บาท	6.49
5,001-10,000 บาท	32.47
10,001-15,000 บาท	22.08
15,001-20,000 บาท	15.58
20,001 บาทขึ้นไป	18.18
รวม	100 (100)
การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564	
ไม่เคยเข้าร่วม	90.91
เคยเข้าร่วม	9.09
รวม	100 (100)
การทําแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	90.91
เคยทำ	9.09
รวม	100 (100)

ภาพที่ 4.1 เจ้าหน้าที่และประชาชนในเขตพื้นที่โครงการฯ



ภาพที่ 4.2 เจ้าหน้าที่และประชาชนในเขตพื้นที่โครงการฯ



4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ใน 3 โครงการ ได้แก่

- (1) โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
- (2) โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
- (3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจในประเด็นที่แตกต่างกัน ดังนี้

โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ความพร้อมในด้านสถานที่ให้บริการ
- (4) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) การจัดสรรจำนวนและปริมาณของสิ่งของช่วยเหลือ
- (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- (4) ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ในภาพรวม ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาใช้บริการโดยตรง โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

4.2.1 โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) โดยมีประเด็นในการสำรวจที่สามารถแจกแจงได้ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้ที่มาใช้บริการด้วยความความสุภาพและเป็นกันเอง
- 2) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วยความตั้งใจ
- 3) มีการจัดเตรียมสถานที่ในการให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) ระยะเวลาในการดำเนินการขออนุญาตเดินทางข้ามจังหวัดมีความเหมาะสม

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) ร้อยละ 90.91 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้ ที่มาใช้บริการด้วยความความ สุภาพและเป็นกันเอง	62.34	27.27	10.39	0.00	0.00	100 (100)
	89.61					
2) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ ใช้บริการด้วยความตั้งใจ	54.55	36.36	9.09	0.00	0.00	100 (100)
	90.91					
3) มีการจัดเตรียมสถานที่ใน การให้บริการอย่างเพียงพอ	61.04	29.87	9.09	0.00	0.00	100 (100)
	90.91					
4) ระยะเวลาในการดำเนินการ ขออนุญาตเดินทางข้ามจังหวัด มีความเหมาะสม	59.74	32.47	7.79	0.00	0.00	100 (100)
	92.21					
โดยสรุปความพึงพอใจต่อ โครงการ	59.42	31.49	9.09	0.00	0.00	100 (100)
	90.91					

Std. Deviation (SD) = 2.880 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) โดยมีประเด็นในการสำรวจแบ่งเป็น 4 ข้อ คือ 1) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้ที่มาใช้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง 2) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการด้วยความตั้งใจ 3) มีการจัดเตรียมสถานที่ในการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ระยะเวลาในการดำเนินการขออนุญาตเดินทางข้ามจังหวัดมีความเหมาะสม

ผลจากตารางที่ 4.4 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ประชาชนพึงพอใจในประเด็นเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการขออนุญาตเดินทางข้ามจังหวัดมีความเหมาะสม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.21 รองลงมาในประเด็นเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการด้วยความตั้งใจ และการจัดเตรียมสถานที่ในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 90.91 และประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้ที่มาใช้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 89.61

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 90.91 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

4.2.2 โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) โดยมีประเด็นในการสำรวจ แบ่งออกได้ดังนี้

- 1) จำนวนถุงยังชีพมีความเหมาะสมและเพียงพอ
 - 2) ปริมาณอาหารและเครื่องอุปโภค-บริโภคในถุงยังชีพมีความเหมาะสม
 - 3) ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในการแจกจ่ายถุงยังชีพให้แก่ผู้ประสบภัยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)
 - 4) ประชาชนมีความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ในภาพรวม
- ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) ร้อยละ 90.97 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) จำนวนถุงยังชีพมีความเหมาะสมและเพียงพอ	58.33	31.94	2.78	0.00	6.94	100 (100)
	90.28					
2) ปริมาณอาหารและเครื่องอุปโภค-บริโภคในถุงยังชีพมีความเหมาะสม	43.06	47.22	2.78	0.00	6.94	100 (100)
	90.28					
3) ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในการแจกจ่ายถุงยังชีพ	56.94	34.72	1.39	0.00	6.94	100 (100)
	91.67					

ให้แก่ผู้ประสบภัยจาก สถานการณ์การแพร่ระบาดของ เชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)						
4) ประชาชนมีความพึงพอใจ องค์การบริหารส่วนตำบล ละแม ในการช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยจากสถานการณ์ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโค โรนา (Covid-19) ในภาพรวม	62.50	29.17	2.78	0.00	5.56	100 (100)
	91.67					
โดยสรุปความพึงพอใจต่อ โครงการ	55.21	35.76	2.43	0.00	6.60	100 (100)
	90.97					

Std. Deviation (SD) = 5.630 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ข้อ คือ 1) จำนวนถุงยังชีพมีความเหมาะสมและเพียงพอ 2) ปริมาณอาหารและเครื่องอุปโภค-บริโภคในถุงยังชีพมีความเหมาะสม 3) ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในการแจกจ่ายถุงยังชีพให้แก่ผู้ประสบภัยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) 4) ประชาชนมีความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ในภาพรวม

ผลจากตารางที่ 4.5 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในประเด็น การให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในการแจกจ่ายถุงยังชีพให้แก่ผู้ประสบภัยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.67 เช่นเดียวกับ ความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.67 เช่นกัน และรองลงมาคือประเด็นเรื่องของจำนวนถุงยังชีพมีความเหมาะสมและเพียงพอ และ ปริมาณอาหารและเครื่องอุปโภค-บริโภคในถุงยังชีพมีความเหมาะสม ประชาชนมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 90.28 เท่ากันทั้งสองประเด็น

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 90.97 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (3) งานด้านสาธารณสุข
- (4) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสารจัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ

โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

4.2.1 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โดยมีประเด็นในการสำรวจที่สามารถแจกแจงได้ ดังนี้

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสารจัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ร้อยละ 92.86 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	64.94	28.57	3.90	0.00	2.60	100 (200)
	93.51					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	57.14	35.06	2.60	0.00	5.19	100 (200)
	92.21					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม	62.34	31.17	2.60	0.00	3.90	100 (200)
	93.51					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	58.44	33.77	3.90	0.00	3.90	100 (200)
	92.21					
โดยสรุปความพึงพอใจต่อโครงการ	60.71	32.14	3.25	0.00	3.90	100 (200)
	92.86					

Std. Deviation (SD) = 2.880 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โดยมีประเด็นในการสำรวจที่ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น

ผลจากตารางที่ 4.2 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย และ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด โดยมีผลประเมินฯ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 93.51 รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ซึ่งมีผลการประเมินฯ เท่ากันกับด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ คิดเป็นร้อยละ 92.21 ทั้งสองด้าน

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัยของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.86 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2)

4.2.2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โดยมีประเด็นในการสำรวจที่สามารถแจกแจงได้ ดังนี้

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสารจัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ร้อยละ 91.56 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.7 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับ การให้บริการ ป้ายแสดง ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	54.55	37.66	5.19	0.00	2.60	100 (200)
	92.21					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	58.44	32.47	5.19	0.00	3.90	100 (200)
	90.91					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การ ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	54.55	32.47	7.79	0.00	5.19	100 (200)
	87.01					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัด พื้นที่ สถานที่พักรอ	51.95	44.16	1.30	0.00	2.60	100 (200)
	96.10					

โดยสรุปความพึงพอใจต่อ	54.87	36.69	4.87	0.00	3.57	100
โครงการ	91.56					(200)

Std. Deviation (SD) = 2.880 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โดยมีประเด็นในการสำรวจที่ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น

ผลจากตารางที่ 4.7 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ บ้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 92.21 ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 90.91 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม คิดเป็นร้อยละ 87.01 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 91.56 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.7)

4.2.3 งานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โดยมีประเด็นในการสำรวจที่สามารถแจกแจงได้ ดังนี้

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสารจัดลำดับการให้บริการ บ้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ร้อยละ 92.86 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.8 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับ การให้บริการ ป้ายแสดง ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	57.14	31.17	2.60	0.00	9.09	100 (200)
	88.31					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	61.04	32.47	5.19	0.00	1.30	100 (200)
	93.51					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การ ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	59.74	35.06	3.90	0.00	1.30	100 (200)
	94.81					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัด พื้นที่ สถานที่พักรอ	67.53	27.27	1.30	0.00	3.90	100 (200)
	94.81					

โดยสรุปความพึงพอใจต่อ	61.36	31.49	3.25	0.00	3.90	100
โครงการ	92.86					(200)

Std. Deviation (SD) = 2.880 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โดยมีประเด็นในการสำรวจที่ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น

ผลจากตารางที่ 4.8 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม เท่ากันกับ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.81 ทั้งสองด้าน รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 93.51 และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 88.31 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุขของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.86 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.8)

4.2.4 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โดยมีประเด็นในการสำรวจที่สามารถแจกแจงได้ ดังนี้

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสารจัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ร้อยละ 93.83 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.9 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับ การให้บริการ ป้ายแสดง ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	74.03	20.78	3.90	0.00	1.30	100 (200)
	94.81					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	76.62	19.48	2.60	0.00	1.30	100 (200)
	96.10					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การ ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	61.04	31.17	2.60	0.00	5.19	100 (200)
	92.21					
	68.83	23.38	3.90	0.00	3.90	

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	92.21					100 (200)
โดยสรุปความพึงพอใจต่อโครงการ	70.13	23.70	3.25	0.00	2.92	100 (200)
	93.83					

Std. Deviation (SD) = 2.880 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โดยมีประเด็นในการสำรวจที่ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นั้น

ผลจากตารางที่ 4.9 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.10 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 94.81 สำหรับด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ มีผลประเมินฯ เท่ากันทั้งสองด้าน คิดเป็นร้อยละ 92.21

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 93.83 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.9)

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลที่มารับบริการโดยตรง ใน 3 โครงการ คือ

- (1) โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19)
- (2) โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19)
- (3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ใน 3 โครงการ ได้แก่

- (1) โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) นั้นมีเป้าหมายคือ ประชาชนที่เดินทางผ่านด่านตรวจบุคคลเข้า - ออก ณ รอยต่อระหว่างเขตอำเภอละแมและจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้ง 19 หมู่บ้านในตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียง และประชาชนจากนอกพื้นที่ที่มารับบริการที่ได้รับการจัดบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลละแม โดยประชากรทั้ง 19 หมู่บ้านในตำบลละแม มีประชากรทั้งหมด 11,509 คน รวมถึงประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียงและพื้นที่อื่นๆที่เข้ามาใช้บริการในสถานที่ดังกล่าว ทำให้ไม่อาจจะระบุจำนวนประชากรที่แท้จริงได้ ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยใช้หลักการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

- (2) โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) มีเป้าหมายคือ ประชาชนในเขตตำบลละแมและพื้นที่บริเวณใกล้เคียง ที่ได้รับการช่วยเหลือโดยองค์การบริหารส่วนตำบลละแมเยียวาเนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยใช้หลักการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย และสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่ได้รับความช่วยเหลือดังกล่าว

(3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ได้แก่ ประชากรในพื้นที่ทั้ง 19 หมู่บ้านในตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียง และประชาชนจากนอกพื้นที่ที่ใช้บริการที่ได้รับการจัดบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลละแม โดยประชากรทั้ง 19 หมู่บ้านในตำบลละแม มีประชากรทั้งหมด 11,509 คน รวมถึงประชาชนจากพื้นที่ใกล้เคียงและพื้นที่อื่นๆที่เข้ามาใช้บริการในสถานที่ดังกล่าว ทำให้ไม่อาจระบุจำนวนประชากรที่แท้จริงได้ ซึ่งการกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 100 คน โดยใช้หลักการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย

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

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการโดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจในประเด็นที่แตกต่างกัน ดังนี้
โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19)

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ความพร้อมในด้านสถานที่ให้บริการ
- (4) ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19)

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) การจัดสรรจำนวนและปริมาณของสิ่งของช่วยเหลือ
- (3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

(4) ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ในภาพรวม ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาใช้บริการโดยตรง โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ
โดยสามารถสรุปผลการสำรวจได้ ดังนี้

5.1สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและบริเวณใกล้เคียง ที่ได้รับบริการโดยตรง ใน 3 โครงการ คือ

- (1) โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19)
- (2) โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19)
- (3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 9) ทั้ง 2 โครงการ คือ

- (1) ความพึงพอใจโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) พบว่า

ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 90.91 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

- (2) ความพึงพอใจโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 90.97 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

และ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.86 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)
- (2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 91.56 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)
- (3) ด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.86 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)
- (4) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 93.83 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

ตารางที่ 5.1 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เกณฑ์ให้คะแนน (เต็ม 10)	การแปลค่า
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	พอใจมากที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 95	9	พอใจมาก
ไม่เกินร้อยละ 90	8	
ไม่เกินร้อยละ 85	7	
ไม่เกินร้อยละ 80	6	พอใจปานกลาง
ไม่เกินร้อยละ 75	5	
ไม่เกินร้อยละ 70	4	
ไม่เกินร้อยละ 65	3	พอใจน้อยที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 60	2	

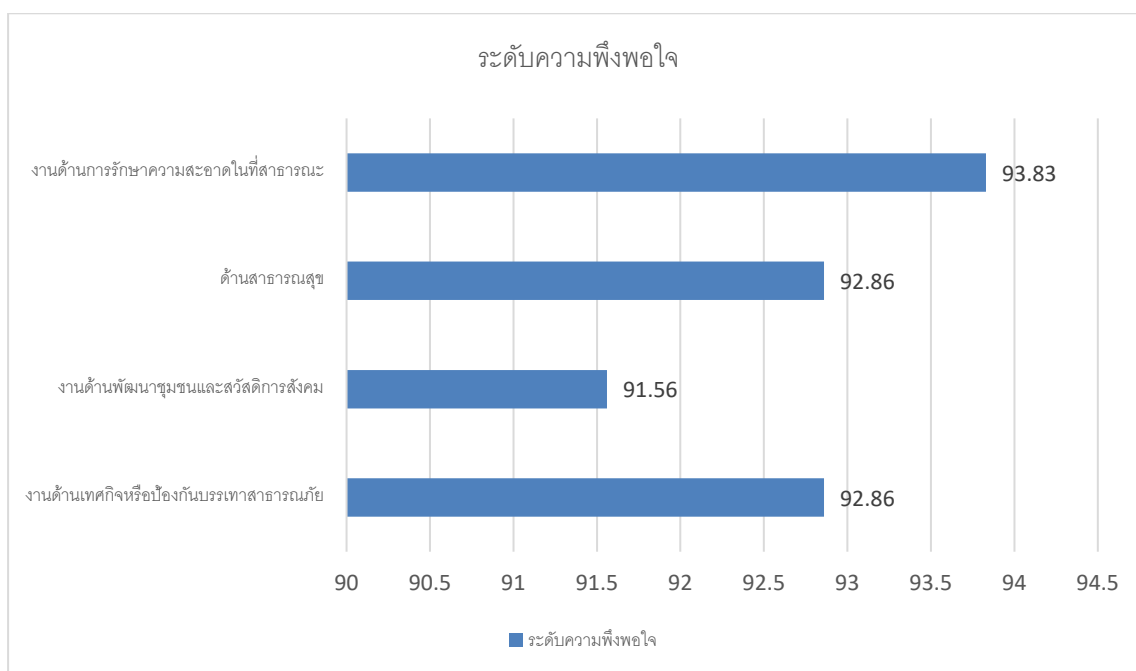
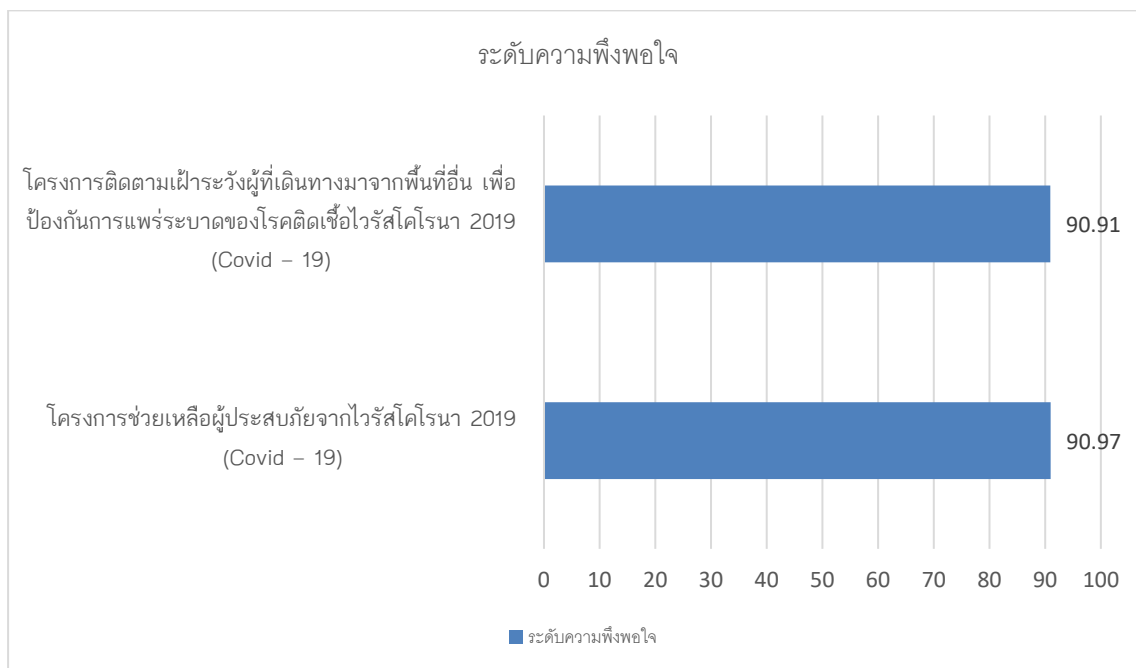
ไม่เกินร้อยละ 55	1	
ไม่เกินร้อยละ 50	0	ไม่พอใจ

ตารางที่ 5.2 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 2 โครงการ /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของ ระดับความพึง พอใจ	คะแนน (เต็ม 10)	การแปลค่า
1	โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)	90.91	9	พอใจมาก
2	โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)	90.97	9	พอใจมาก
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 2 โครงการ		90.94	9	พอใจมาก

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของ ระดับความพึง พอใจ	คะแนน (เต็ม 10)	การแปลค่า
1	งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	92.86	9	พอใจมาก
2	งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	91.56	9	พอใจมาก
3	ด้านสาธารณสุข	92.86	9	พอใจมาก
4	งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	93.83	9	พอใจมาก
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 4 ด้าน		92.77	9	พอใจมาก

ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 2 โครงการ



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มารับบริการโดยตรง ใน 3 โครงการ คือ

(1) โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19)

(2) โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19)

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อทั้ง 2 โครงการในระดับมาก โดยโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) ได้รับคะแนนมากที่สุด คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 90.97

โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) นั้น พบว่า ผลจากการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ประชาชนมีความพึงพอใจในประเด็น การให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในการแจกจ่ายถุงยังชีพให้แก่ผู้ประสบภัยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.67 เช่นเดียวกับ ความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 91.67 เช่นกัน และรองลงมาคือประเด็นเรื่องของจำนวนถุงยังชีพมีความเหมาะสมและเพียงพอ และปริมาณอาหารและเครื่องอุปโภค-บริโภคในถุงยังชีพมีความเหมาะสม ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.28 เท่ากันทั้งสองประเด็น

ในขณะที่โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 90.91 เมื่อสำรวจความพึงพอใจในแต่ละประเด็น พบว่า ประชาชนพึงพอใจในประเด็นเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการขออนุญาตเดินทางข้ามจังหวัดมีความเหมาะสม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.21 รองลงมาในประเด็นเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วยความตั้งใจ และการจัดเตรียมสถานที่ในการให้บริการอย่างเพียงพอ มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 90.91 และประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้ที่มาใช้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง คิดเป็นร้อยละ 89.61 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล ถึงแม้ว่างานสำรวจชิ้นนี้จะเป็นการสำรวจโครงการเฉพาะด้าน กล่าวคือ โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) และโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) ซึ่งมีความแตกต่างทั้งในด้านเนื้อหาและรูปแบบการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลประจำปีที่เป็นการประเมินในเรื่องการให้บริการในด้านต่างๆเป็นการทั่วไป แต่อย่างไรก็ดี ผู้วิจัยเชื่อว่าสามารถนำผลการสำรวจที่ได้จากทั้ง 2 โครงการ

ดังกล่าวมาเทียบเคียงและอภิปรายผลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการบริการด้านต่างๆเป็นการทั่วไปได้

(3) การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

(1)งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.86 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

(2)งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 91.56 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

(3)ด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.86 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

(4)งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 93.83 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

แสดงให้เห็นว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในทั้ง 4 ด้าน โดยด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ร้อยละ 93.83

โดยเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า "ท้องถิ่น : ทบทวนท้าทาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ" โดยสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชนที่พึงพอใจต่อบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ

บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก 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

และในช่วงระหว่างปี 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 อินเทอร์เน็ตชุมชน 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

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

จะเห็นได้ว่าผลการสำรวจการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ในโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) และโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) มีความคล้ายคลึงกับสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) ที่สรุปว่า 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

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) นั้นได้รับคะแนนสูงถึง 90.97 ซึ่งสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการให้บริการด้านบริการสาธารณสุขและศูนย์

อนามัย ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.87 ในขณะที่โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) นั้นได้รับคะแนนสูงถึง 90.91 ซึ่งสามารถเทียบเคียงและมีระดับความพึงพอใจที่สูงกว่าด้านบริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.87 เช่นกัน ตามที่สถาบันพระปกเกล้าได้บันทึกไว้ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร ในโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) และโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) นั้น ได้มีการจัดทำโครงการอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงกว่าค่าเฉลี่ยของด้านการบริการที่เทียบเคียงกันได้จากข้อมูลของสถาบันพระปกเกล้า

ในขณะที่ การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.86 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 91.56 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9) ด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.86 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 93.83 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9) มีความใกล้เคียงหรือสูงกว่าค่าเฉลี่ย

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้นคว้าต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

- 1) เนื่องจากการประเมินผลของทั้ง 3 โครงการนั้น มีรูปแบบความต้องการที่แตกต่างกันทำให้การสร้างมาตรฐานในการชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพที่แตกต่างกัน ดังนั้นควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนในแต่ละโครงการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) และโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) และความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแม จังหวัดชุมพร แก้ไขปัญหาที่สะท้อนมาจากการตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ 3 โครงการดังกล่าว ดังต่อไปนี้

ในกรณีของโครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

- (1) อยากให้ลดขั้นตอนการดำเนินการขออนุญาตฯ เพื่อประหยัดเวลา และเพื่อความรวดเร็วต่อผู้ใช้บริการ
- (2) อยากให้มีการจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้พักผ่อนและปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- (3) ขอให้เจ้าหน้าที่รักษามาตรฐานในการบริการประชาชนแบบนี้ต่อไป

ในกรณีของโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)

- (1) อยากให้เจ้าหน้าที่ทำการสำรวจผู้เดือดร้อนที่แท้จริงก่อนให้ความช่วยเหลือ
- (2) อยากให้ตรวจสอบคุณภาพของสิ่งของช่วยเหลือก่อนนำไปแจกจ่าย
- (3) อยากให้การช่วยเหลือมีความทั่วถึงและครอบคลุม

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

- 1) การศึกษาค้างนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะผลลัพธ์ของ 3 โครงการ คือ “โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) และโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)” และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้าน

คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอละแมจังหวัดชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2) ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาประเด็นการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ที่มีต่อการจัดทำโครงการดังกล่าวด้วย

3) ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ผลลัพธ์ของแต่ละโครงการ” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือเปรียบเทียบกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กรวรรณ สังขกร และคณะ. (2555). **โครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการ
สาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน
ประจำปี 2555**. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้าง
พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**.
โครงการงานหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- โกวิท พวงงาม. (2552). **การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่
7. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). **รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์ (Final
Report) โครงการจัดทำเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมายขั้นต่ำการจัดบริการสาธารณะ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
(สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น).
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมนิสิตเก่า
รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2553). **การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น: อีกมิติหนึ่ง
ของอารยธรรมโลก**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คปไฟ.
- นราธิป ศรีราม. (2557). **แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น**, เอกสารการ
สอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติใน
ประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- เนตร หงส์ไกรเลิศ และคณะ. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลวด**. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน
มหาวิทยาลัยมหิดลร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลวด.
- เนตร หงส์ไกรเลิศ. (2550). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก**. นครปฐม: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุข
อาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ
ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- บุญอริ ยีหมะ. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ.2552-พ.ศ.2553. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มนตรี วงษ์สวรรค์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสด็จตามแผนปฏิบัติการ รวมพลังไทยทั้งชาติขจัดยาเสพติด: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย. ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ประจำปี 2553. สตูล: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- รศดร. รัตติยเสริมพงศ์. (2557). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. (2552). เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า'51. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญการพิมพ์ จำกัด.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). 15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2557). การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. ค้นวันที่ 8 มกราคม 2557 จาก <http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm>.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2560). บันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า : ท้องถิ่นกับการบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2561). บันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า : ท้องถิ่น ทบพวน ทำหายเพื่อการจัดการบริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรรถัย กภผล. (2552). เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัล พระปกเกล้า' 51. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.
- อัครณัฐ วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา. 2562(ก). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562 รอบการประเมินโดยสถาบันการศึกษา รางวัลประเภท ทั่วไป เทศบาลตำบล. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และสำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี.
- อัครณัฐ วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา. 2562(ข). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ผ่านเกณฑ์การประเมินรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562 รอบการประเมินโดยสถาบันการศึกษา รางวัลประเภท ทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบล. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี.
- อุดม ทูมโหมสิต. (2551). การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาคผนวก

- ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- (1) โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรค
ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
- (2) โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19)
- (3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม
ตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม
อำเภอละแม จังหวัดชุมพร

โดย มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร
ประจำปีงบประมาณ 2565

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อ.ละแม จ.ชุมพร
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ปี 2565)

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ประจำปีงบประมาณ 2565
โดย ดร.ณัฏฐนันท์ สุขใส หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ

หมายเลขแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ชื่อ-สกุลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำรวจ.....องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอ.....ละแม จังหวัด.....ชุมพร.....

วันที่สำรวจ.....

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

ที่อยู่.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด)

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

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อ.ละแม จ.ชุมพร
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ปี 2565)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ดร.ณัฏฐ์พัฒน์ สุขใส หัวหน้าโครงการ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

5. ระดับการศึกษา	☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ/ ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)/อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป
6. รายได้ต่อเดือน	☐ ไม่มีรายได้ ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001-10,000 บาท ☐ 10,001-15,000 บาท ☐ 15,001-20,000 บาท ☐ 20,001 บาทขึ้นไป
7. การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัด โดยองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วง ปีงบประมาณ 2563	☐ ไม่เคยเข้าร่วม ☐ เคยเข้าร่วม
8. การตอบแบบสอบถามเพื่อ สำรวจและประเมินความพึง พอใจในการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	☐ ไม่เคยตอบแบบสอบถาม ☐ เคยตอบแบบสอบถาม

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อ.ละแม จ.ชุมพร
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ปี 2565)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ดร.ณัฏฐ์ สุกใส หัวหน้าโครงการ)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
โครงการติดตามเฝ้าระวังผู้ที่เดินทางมาจากพื้นที่อื่น เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) (ณ ด้านตรวจตรวจบุคคลที่เข้า-ออกภายนอกจังหวัดในพื้นที่รอยต่อระหว่างอำเภอละแม – เขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี)					
1) เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง					
2) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการด้วยความตั้งใจ					
3) มีการจัดเตรียมสถานที่ในการให้บริการอย่างเพียงพอ					
4) ระยะเวลาในการดำเนินการขออนุญาตเดินทางข้ามจังหวัดมีความเหมาะสม					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม

.....

.....

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อ.ละแม จ.ชุมพร
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ปี 2565)

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ประจำปีงบประมาณ 2565
โดย ดร.ณัฏฐ์พัฒน์ สุขใส หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ

หมายเลขแบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ชื่อ-สกุลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำรวจ.....องค์การบริหารส่วนตำบลละแม.....อำเภอ.....ละแม.....จังหวัด.....ชุมพร.....

วันที่สำรวจ.....

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

ที่อยู่.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด)

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

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อ.ละแม จ.ชุมพร
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ปี 2565)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ดร.ณัฏฐ์ สุธาส์ หัวหน้าโครงการ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

5. ระดับการศึกษา	☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ/ ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)/อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป
6. รายได้ต่อเดือน	☐ ไม่มีรายได้ ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001-10,000 บาท ☐ 10,001-15,000 บาท ☐ 15,001-20,000 บาท ☐ 20,001 บาทขึ้นไป
7. การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563	☐ ไม่เคยเข้าร่วม ☐ เคยเข้าร่วม
8. การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	☐ ไม่เคยตอบแบบสอบถาม ☐ เคยตอบแบบสอบถาม

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อ.ละแม จ.ชุมพร
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ปี 2565)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ดร.ณัฏฐ์ สุธาส์ หัวหน้าโครงการ)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากไวรัสโคโรนา (Covid-19)					
1) จำนวนถุงยังชีพมีความเหมาะสมและเพียงพอ					
2) ปริมาณอาหารและเครื่องอุปโภค-บริโภคในถุงยังชีพมีความเหมาะสม					
3) ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในการแจกจ่ายถุงยังชีพให้แก่ผู้ประสบภัยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19)					
4) ประชาชนมีความพึงพอใจองค์การบริหารส่วนตำบลละแม ในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ในภาพรวม					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม

.....
.....

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อ.ละแม จ.ชุมพร
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ปี 2565)

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ประจำปีงบประมาณ 2565
โดย ดร.เนชพัฒน์ สุขใส หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ

หมายเลขแบบสอบถาม

.....

ตอนที่ 1 ชื่อ-สกุลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำรวจ.....องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อำเภอ.....ละแม จังหวัด.....ชุมพร.....

วันที่สำรวจ.....

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

ที่อยู่.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด)

1. เพศ	☐ ชาย	☐ หญิง
2. อายุ	☐ ต่ำกว่า 20 ปี	☐ 20 - 29 ปี
	☐ 30 - 39 ปี	☐ 40 - 49 ปี
	☐ 50 - 59 ปี	☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ศาสนา	☐ พุทธ	☐ อิสลาม
	☐ คริสต์	☐ ศาสนาอื่นๆ
	☐ ไม่ได้นับถือศาสนา	
4. อาชีพ	☐ ว่างาน/ ไม่ได้ทำงาน	
	☐ เกษตรกร ฆวนา ชาวไร่	
	☐ รับจ้างทั่วไป	
	☐ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	
	☐ พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	
	☐ นักศึกษา	
	☐ นักบวช/ พระ	
	☐ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	
	☐ อื่น ๆ (ระบุ).....	

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อ.ละแม จ.ชุมพร
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ปี 2565)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ดร.ณัฏฐ์ สุธาส์ หัวหน้าโครงการ)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

5. ระดับการศึกษา	☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ/ ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)/อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป
6. รายได้ต่อเดือน	☐ ไม่มีรายได้ ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001-10,000 บาท ☐ 10,001-15,000 บาท ☐ 15,001-20,000 บาท ☐ 20,001 บาทขึ้นไป
7. การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัด โดยองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วง ปีงบประมาณ 2563	☐ ไม่เคยเข้าร่วม ☐ เคยเข้าร่วม
8. การตอบแบบสอบถามเพื่อ สำรวจและประเมินความพึง พอใจในการให้บริการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	☐ ไม่เคยตอบแบบสอบถาม ☐ เคยตอบแบบสอบถาม

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อ.ละแม จ.ชุมพร
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ปี 2565)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ดร.ณัฏฐ์พัฒน์ สุขโส หัวหน้าโครงการ)

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ					

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ					

องค์การบริหารส่วนตำบลละแม อ.ละแม จ.ชุมพร
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ปี 2565)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2565

มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ดร.ณัฏฐ์ สุธาส์ หัวหน้าโครงการ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
ด้านสาธารณสุข					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ					

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลละแม

.....
.....

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร (ประจำปีงบประมาณ 2565)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน