

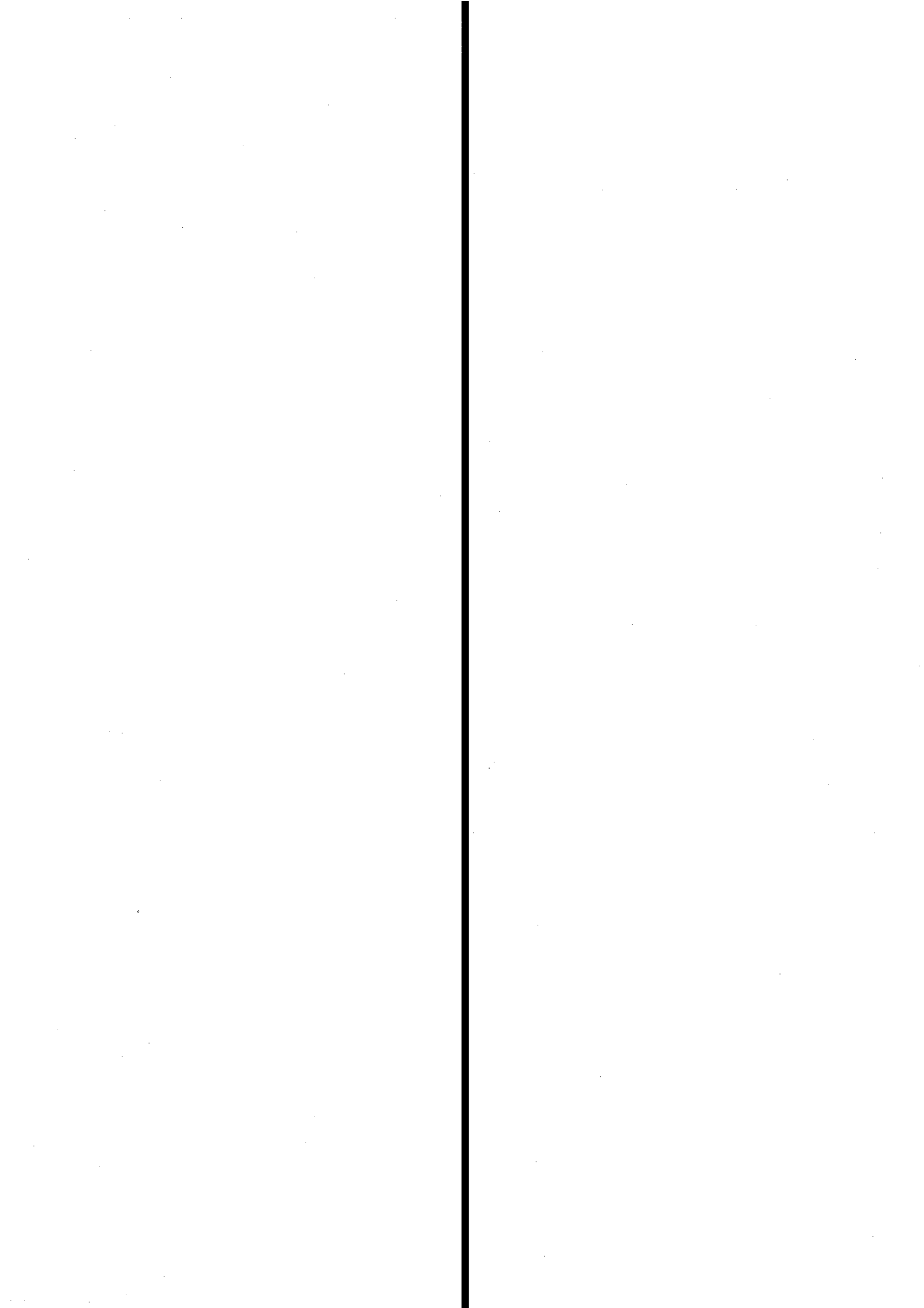
รายงานการวิจัยเชิงสำรวจ  
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา อำเภอหลังสวน  
จังหวัดชุมพร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

เสนอ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา

จัดทำโดย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร



## คำนำ

วิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่ใช้บริการในงานบริการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งทางองค์การบริหารส่วนตำบลนาพญามอบหมายให้สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร เป็นผู้ศึกษาวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งเพื่อรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา จะได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการให้บริการให้สอดคล้องกับความคิดเห็น และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนต่อไป

คณะผู้จัดทำวิจัยเชิงสำรวจ

23 กันยายน 2562

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	๑
บทที่ 1	
บทนำ	1
ชื่อโครงการวิจัย	3
หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ	3
คณะผู้วิจัย	3
คำสำคัญ	3
กรอบแนวความคิด	4
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	5
สมมติฐานของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์	5
บทที่ 2	
ทฤษฎี แนวคิดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดการจัดระเบียบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน	6
ความหมายและลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	7
รูปแบบของการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย	8
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ	10
กฎหมายและพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ	10
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540	10
พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542	11
แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543	11
แผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
แนวทางในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น	12
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550	13
ประกาศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ	14
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560	14
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	15
การพัฒนาคุณภาพบริการ และเครื่องมือบริการสำหรับการพัฒนาคุณภาพบริการ	17
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีวิจัย	21
ขอบเขตของโครงการวิจัย	21

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจ	21
ระยะเวลาที่ทำการวิจัย สถานที่ เครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
การทดสอบเครื่องมือ	21
การวิเคราะห์และการประมวลผล	22
บทที่ 4	
ผลการศึกษา	23
การทดสอบค่า Reliability	23
ผลการวิเคราะห์จากแบบสำรวจ	23
ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการ	30
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา	31
เอกสารอ้างอิง	33
ภาคผนวก	35
แบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจขอ ประชาชนผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ประจําปีงบประมาณ พ.ศ. 2562	36

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงค่าความ Reliability จำแนกตามด้านที่ใช้ในการประเมิน	23
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ	23
ตารางที่ 3 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ในงานบริการด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี	25
ตารางที่ 4 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	26
ตารางที่ 5 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ในงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	28
ตารางที่ 6 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ในงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	29
ตารางที่ 7 ระดับค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของระดับความพึงพอใจต่องานบริการที่ประชาชน ผู้รับบริการไปใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ทั้ง 4 งานบริการที่ได้รับการประเมิน	30

สถาบันคุณภาพ

ภาพที่ 1 แสดงตัวแบบหมวดสำหรับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของ MBNQA

หน้า

19

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร  
(Executive Summary)

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่รับบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.47 \pm 0.63$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.59$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.48 \pm 0.52$  และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.48 \pm 0.59$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับ  $4.48 \pm 0.57$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.48 \pm 0.59$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.47 \pm 0.60$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.58$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.48 \pm 0.70$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับ  $4.48 \pm 0.60$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.66$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.61$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.50 \pm 0.48$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.65$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับ  $4.49 \pm 0.52$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการด้านการให้บริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา พบว่าต่อขั้นตอนการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.48 \pm 0.60$  ช่องทางการให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.68$  เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับคะแนนที่  $4.48 \pm 0.59$  และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับคะแนนที่  $4.49 \pm 0.56$  และในภาพรวมในทุกด้านของงานบริการด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับ  $4.49 \pm 0.63$  โดยที่มีระดับคะแนนเต็มเท่ากับ 5.00

เมื่อคิดเป็นร้อยละพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ด้านจัดเก็บรายได้หรือภาษี มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.60 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.60 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเท่ากับร้อยละ



89.80 และด้านโยธา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีค่าเท่ากับร้อยละ 89.80 และหากคิดเป็นภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่ามีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 89.70

สำหรับข้อคิดเห็นต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาพญาของประชาชนผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญาลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็นของภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
2. ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญาประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของชุมชนและข้อมูลของทางราชการที่เป็นประโยชน์กับประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
3. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญาควรพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การให้บริการประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น
4. ควรเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นกว่าเดิม

การกระจายอำนาจเป็นแนวนโยบายหลักของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับตั้งแต่การประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าว รัฐบาลได้ดำเนินการเกี่ยวกับการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายๆ เรื่อง เช่น การแก้ไขกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ การประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เป็นต้น

การกระจายอำนาจ (Decentralization) เป็นมาตรการที่รัฐบาลกลางหรือการบริหารราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาคได้มอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการ หรือการบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น หรือโอนภารกิจบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐไปให้หน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักการกระจายให้แก่องค์กรส่วนท้องถิ่นเป็นหลักการที่เปิดโอกาสให้แต่ละท้องถิ่นดูแลจัดการปัญหาของตนเองในระดับท้องถิ่นที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานประโยชน์สำคัญอย่างน้อยเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง เพื่อแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นและเป็นไปตามความต้องการของคนในท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้แต่ละท้องถิ่นพัฒนาบทบาทและรับผิดชอบท้องถิ่นของตนเอง เพื่อส่งเสริมพัฒนาการเมืองในระดับท้องถิ่นอันเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาประชาธิปไตย และเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและบทบาทในการจัดการดูแลชุมชนท้องถิ่นของตนเอง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มีบทบัญญัติที่กำหนดเป็นแนวนโยบายพื้นฐานของรัฐในหมวดที่ 5 มาตรา 78 “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

ส่วนรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 มาตรา 281 กล่าวว่าภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มาตรา 282 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อ

ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีคามเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 กำหนดไว้ในหมวดที่ 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 250 กำหนดว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น และในการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของภาครัฐดำเนินการนั้นก็ได้

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ถือกำเนิดตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 78 และ มาตรา 282-290) ซึ่งมีสาระสำคัญในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จะไม่ครอบคลุมงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง การพิจารณาพิพากษาคดี กิจกรรมการต่างประเทศ และการเงินการคลังของประเทศโดยรวม แต่มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการประกอบด้วย เพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติ เพื่อให้กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดกรอบทิศทางและแนวทางการกระจายอำนาจสู่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชัดเจน และกำหนดแนวทางการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ ในส่วนของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในมาตรา 283 วรรคสามได้บัญญัติไว้ว่า ให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามระดับความสามารถขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ วรรคสี่ให้มีกฎหมายรายได้ท้องถิ่นเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดเก็บภาษีและรายได้อื่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยสาระสำคัญของเป้าหมายของการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยกำหนดให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดบริการสาธารณะของรัฐโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีความพร้อมในการรับการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่และภารกิจให้ดำเนินการถ่ายโอนภายใน 4 ปี แต่ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทใดยังไม่พร้อมรับการถ่ายโอนภายใน 4 ปีได้ ให้ขยายเวลาเตรียมความพร้อมได้ภายใน 10 ปี (โดยความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะพิจารณาจากรายได้ บุคลากร จำนวนประชากร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน คุณภาพในการให้บริการและประสบการณ์ทางการบริหาร และโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ) กำหนดการจัดสรรภาษีอากร เงินอุดหนุนและรายได้อื่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ให้มีรายได้เพิ่มขึ้นคิดเป็นสัดส่วนต่อรายได้รัฐบาลภายในปี พ.ศ. 2544 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และภายในปี พ.ศ. 2549 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 35 กำหนดการจัดตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้รัฐจัดสรรเงินอุดหนุนตามความจำเป็น และความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดการจัดระบบการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานของรัฐให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจ และกำหนดให้มีการปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการถ่ายโอนภารกิจที่ถ่ายโอนทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและสังคม และรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

**ชื่อโครงการวิจัย :** การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

**หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ :** สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ จังหวัดชุมพร อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร  
โทรศัพท์/โทรสาร 0-7750-6433

**คณะผู้วิจัย :**

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์เทียมพบ ก้านเหลือง หัวหน้าโครงการวิจัย
- นางวิภาวดี ครูทศิก ผู้ร่วมโครงการวิจัย

**คำสำคัญ (Keywords) ของโครงการวิจัย:** ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา

### กรอบแนวความคิด

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดให้หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม โดยมาตรา 67 ภายใต้อำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ 1. ให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษา ศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

ในส่วนมาตรา 68 ภายใต้อำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดังต่อไปนี้ คือ ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น จัดให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ให้มีการส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน หารผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว และการผังเมือง

ดังนั้นในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีบทบาทอำนาจหน้าที่ทางการปกครองและให้บริการแก่ประชาชนในเรื่องการสุขภาพ การสาธารณสุข การศึกษาตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งยังจะต้องตอบสนองความต้องการและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมทางการเมืองในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้น จึงเห็นควรที่จะต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อรับทราบและรวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค เพื่อฝ่ายบริหารฯ จึงได้นำไปพิจารณากำหนดเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและความคิดเห็นของประชาชนผู้ปกครองส่วนท้องถิ่นรวมถึงประชาชนในพื้นที่ต่อไป

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
2. รวบรวมความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา

### สมมติฐานของการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา ในงานบริการต่างๆ มีระดับความพึงพอใจตั้งแต่ปานกลางถึงมากที่สุด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และหน่วยงานที่นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

หน่วยงานที่จะได้รับและใช้ประโยชน์จากผลการวิจัยเชิงสำรวจนี้คือองค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา โดยเฉพาะฝ่ายบริหารซึ่งจะได้

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในงานบริการต่างๆ ที่ประชาชนไปรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา
2. ทราบความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพญา

ทั้งนี้เพื่อฝ่ายบริหาร จักได้นำไปพิจารณา กำหนดเป็นแนวทางในการให้บริการ และบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในพื้นที่ต่อไป