



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลสิงหนาท

อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ดำเนินการสำรวจและประเมิน

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลสิงหนาท

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล
สิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ รวม ๔ งานบริการ คือ งานด้านทะเบียน (ทะเบียนราษฎร์) งานด้านพัฒนาชุมชน
(เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) โดยแต่ละงานกำหนดกรอบการประเมิน ได้แก่ ๑) ขั้นตอนการให้บริการ
๒) ช่องทางการให้บริการ ๓) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และ ๔) สิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และ หน่วยงานเอกชน
ที่มาขอรับบริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประกอบด้วย งานด้านทะเบียน (ทะเบียนราษฎร์)
จำนวน ๔๐ คน งานด้านพัฒนาชุมชน จำนวน ๘๐ คน งานด้านสาธารณสุข จำนวน ๒๕ คน และงานด้าน
สวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)จำนวน ๑๐๐ คน สุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น
ทางสถิติแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้
โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการประเมินพบว่า

งานด้านงานป้องกัน

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็น ร้อยละ ๙๕.๖๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านส่วนการคลัง (จัดเก็บภาษี)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

งานด้านส่วนโยธา

มีความพึงพอใจโดยภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๐ อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมากที่สุด และเมื่อคิดเป็น
ค่าร้อยละของความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ ๙๕.๖๐

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑-๑
วัตถุประสงค์ของการประเมิน ๑-๓	
ขอบเขตของการประเมิน ๑-๓	
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ๑-๔	
นิยามศัพท์เฉพาะ ๑-๔	
บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล ๒-๑	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ๒-๙	
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล ๒-๑๕	
แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๒-๒๒	
บริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงหนาท ๒-๓๗	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ๒-๔๔	
บทที่ ๓ วิธีการประเมิน	
ประชากร ๓-๑	
กลุ่มตัวอย่าง ๓-๑	
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ๓-๒	
การเก็บรวบรวมข้อมูล ๓-๒	
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ๓-๒	
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
งานด้านทะเบียน (ทะเบียนราษฎร) ๔-๑	
งานด้านพัฒนาชุมชน ๔-๙	
งานด้านสาธารณสุข ๔-๑๖	
งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ๔-๒๓	
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจทั้ง ๔ ด้าน ๔-๒๙	
บทที่ ๕ สรุปผลการประเมิน	
สรุปผลการประเมิน	

บทนำ

การบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบัน ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ วาง แนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการจึงต้อง เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้และเป็นหน้าที่ของข้าราชการที่ต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมและประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ

การบริการสาธารณะเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวมโดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาคความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการซึ่งการบริการสาธารณะถือเป็นภารกิจหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภท

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยทั้งนี้ เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่อง การปกครองระดับท้องถิ่นโดยการกระทำด้วยตนเองซึ่งจะอำนวยผลให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดีดังนั้นก็จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่นโดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ

การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญ เนื่องจาก

๑) การปกครองส่วนท้องถิ่น ถือเป็นรากฐานของประชาธิปไตย

๒) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

๓) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักปกครองตนเอง

๔) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนอง ความต้องการของท้องถิ่นได้ตรงตามเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ

๕) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่ง การสร้างผู้นำทางการเมืองในระดับชาติ ต่อไป

๖) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับ แนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งตามหลักการของ การกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตยโดย มุ่งลดบทบาทของรัฐบาลส่วนกลาง ลงเหลือภารกิจเท่าที่ต้องทำ เท่าที่จำเป็น และให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ ของประชาชนมากยิ่งขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็น การจัดความสัมพันธ์โครงสร้างอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับท้องถิ่นให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมที่เปลี่ยนแปลงคือมีความหลากหลายของกลุ่มคน เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ การศึกษา เทคโนโลยี ความต้องการ

และความคาดหวัง จากรัฐ ที่เพิ่มขึ้น ทั้งมีลักษณะที่แตกต่างกัน ชัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐก็มีขีดความสามารถ ทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความต้องการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์ และความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นซึ่งได้ จัดตั้งขึ้นตามหลักการของการกระจายอำนาจ กล่าวคือเป็นสถาบันที่จะให้ประชาชน มีส่วนร่วมทางการเมือง ให้ประชาชนเรียนรู้กระบวนการตามระบอบประชาธิปไตย คือมีส่วนร่วมทั้งการเลือก ผู้บริหารท้องถิ่น วางแผน พัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ในพื้นที่ การติดตามผลการดำเนินงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลสิงหนาท ซึ่งมี ปณิธานว่า “ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน” จึงได้จัดทำบริการ สาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อ ประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริงขึ้น ๔ ด้าน ประกอบด้วย

- ๑) งานด้านงานป้องกัน
- ๒) งานด้านส่วนการคลัง (จัดเก็บภาษี)
- ๓) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)
- ๔) งานด้านส่วนโยธา

ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่าคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงหนาท ดำเนินงาน เป็นอย่างไร จึง ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิ ผลการปฏิบัติราชการและประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการประเมินในครั้งนี้จะถือเป็นกลยุทธ์ที่ สำคัญยิ่งต่อการบริหารงานของ องค์การบริหารส่วนตำบลสิงหนาท เพราะจะเป็นเสมือนกระจกที่สะท้อนความคิดเห็น ของผู้รับบริการ และประชาชนในเขตพื้นที่ ว่ามีความพึงพอใจต่อการทำงานของหน่วยงานอย่างไร ข้อมูลที่ได้ จากการประเมิน จะเป็นเข็มทิศสำหรับแก้ไขปัญหาการบริการได้อย่างตรงประเด็น อันจะนำไปสู่การบริการที่ มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้ซึ่งเป็นเจ้าของอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

การสำรวจและประเมินในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการในบริการสาธารณะทั้ง ๔ งานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

- ๑) งานด้านงานป้องกัน
- ๒) งานด้านส่วนการคลัง (จัดเก็บภาษี)
- ๓) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)
- ๔) งานด้านส่วนโยธา

ขอบเขตของการประเมิน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ ดังนี้

๑. ขอบเขตตัวแปร การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินมุ่งศึกษาตัวแปรความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อ งานด้านงานป้องกัน งานด้านส่วนการคลัง (จัดเก็บภาษี) งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ) และงานด้านส่วนโยธา โดยแต่ละงานกำหนดขอบเขตไว้ ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับ บริการหรือเคยติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ประกอบด้วย

งานด้านงานป้องกัน	จำนวน ๒๖๕ คน
งานด้านส่วนการคลัง	จำนวน ๒๑๗ คน
งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)	จำนวน ๕๕๒ คน
งานด้านส่วนโยธา	จำนวน ๓๒๐ คน

๓. ขอบเขตระยะเวลาและพื้นที่

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

องค์การบริหารส่วนตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จะได้ทราบผลการปฏิบัติงาน เพื่อ นำไปปรับปรุงและใช้เป็นแนวทางในการให้บริการ งานด้านทะเบียน (ทะเบียนราษฎร์) งานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ หมายถึง ประชาชนมีความรู้สึกที่ดีต่อ การเข้าไปขอรับบริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในขั้นตอนความชัดเจนในการอธิบาย แนะนำขั้นตอนในการให้บริการความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อน - หลัง ความเสมอภาคเท่าเทียมกันความสะดวกของขั้นตอนที่ได้รับจากการบริการระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงกับความต้องการ

๓. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในวิธีการให้บริการ ประชาชน การบริการประชาชน ช่องทางเลือกในการติดต่อประสานงาน เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ ไปรษณีย์ การติดต่อประสานงาน ณ ที่ทำการ/สำนักงาน การบริการเชิงรุก การบริการเคลื่อนที่ การบริการผ่านธนาคาร วิธีการติดต่อสื่อสารกับประชาชน การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ

๔. ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการ ให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความรู้ความเชี่ยวชาญ ความใส่ใจ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ความสุภาพ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา การสื่อสาร และการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ

๕. ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของ หน่วยงาน มีความสะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยสำหรับผู้รับบริการ ความสะอาดของสถานที่ ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการ บริการ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์การจัดสถานที่และอุปกรณ์/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีป้ายข้อความ บอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพึงพอใจ ต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารให้ความรู้มีความพร้อมของยานพาหนะ แบบฟอร์มการขอรับบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสมความ กว้างขวางของสถานที่ให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักความชอบด้วยกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดว่าเป็น องค์กรของรัฐฝ่ายปกครองประเภทหนึ่งตามหลักการ กระจายอำนาจปกครองทางพื้นที่หรือการกระจายอำนาจ ทางเขตแดน (Decentralization) ซึ่งเป็นวิธีการ หนึ่งในการจัดการปกครองประเทศที่รัฐมอบอำนาจการ ปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นนอกจากองค์กรของ ส่วนกลางเพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างโดยให้ มี ความเป็นอิสระ (Autonomy) ในการดำเนินการและ ไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของส่วนกลาง แต่จะอยู่ภายใต้ การกำกับดูแล (Tuttle) ของส่วนกลาง

กฎหมายพื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากพิจารณาจาก บทบาทและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะพบว่าองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรของรัฐ ฝ่ายปกครองซึ่งมีหน้าที่สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะส่วนท้องถิ่นเพื่อตอบสนอง ความต้องการส่วนรวม ของประชาชนเฉพาะในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ โดยมีกฎหมายเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญใน การจัดทำบริการ สาธารณะ แต่เนื่องจากการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเกี่ยวพันกับกฎหมายปกครอง มากมายหลายฉบับๆโดยกลุ่มแรกคือกฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารราชการบ้านเมืองของ ฝ่ายปกครองเพื่อให้การปฏิบัติราชการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลกฎหมายกลุ่มนี้ได้แก่ จริยธรรมในการ บริหารราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ส่วนกลุ่มที่สองคือ กฎหมายที่กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครอง กฎหมายที่ให้ ความคุ้มครองการปฏิบัติงานของฝ่ายปกครอง ตลอดจนกฎหมายเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน

ซึ่งกฎหมายดังกล่าวล้วนแต่เป็นกฎหมายสำคัญในฐานะเป็นกฎหมายกลางสำหรับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น ดังรายละเอียดที่จะนำเสนอตามลำดับดังนี้

จริยธรรมในการบริหารราชการ

คำว่า “จริยธรรม (Morality)” หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติในการบริหารงานราชการ เช่นการทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีเมตตา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เป็นต้น จากการศึกษาของฝ่ายปกครองไทยที่ผ่านมาสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาในการบริหารงานของหน่วยงานของ รัฐเป็นจำนวนมากดังเช่น ปัญหาการขาดจริยธรรมของผู้บริหารของหน่วยงานของรัฐบางแห่งโดยเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ซื่อสัตย์สุจริตและไม่บริสุทธิ์ได้ก่อให้เกิดปัญหาหลายประการตามมา เช่น ปัญหาการฉ้อราษฎร์ บังหลวงการแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบให้แก่ตนเองและพวกพ้อง ปัญหาการทำลายความเป็นธรรมในสังคม ด้วยเหตุนี้จึงเกิดแนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมในการบริหารราชการขึ้น โดยรัฐธรรมนูแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ ได้กำหนดให้รัฐมีหน้าที่จัดทำมาตรฐานทางคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติราชการของฝ่ายปกครองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จริยธรรม ๗ ประการเพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีจริยธรรมดั่งมา จึงได้แก่

๑. การนำหลักธรรมมาใช้ในการให้บริหาร
๒. การมีจิตสำนึกที่ดั่งมาในการให้บริการ
๓. การวางตัวให้เหมาะสม
๔. การไม่ใช้สถานะหรือตำแหน่งไปแสวงหาผลประโยชน์
๕. การพบปะเยี่ยมเยียนและช่วยเหลือประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
๖. การไม่ใช้และไม่บิดเบือนข้อมูลข่าวสารของราชการ
๗. การแสดงความรับผิดชอบในการบริหารงานที่ผิดพลาด

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖ เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมาบนพื้นฐานของแนวคิดหรือวิธีการบริหารราชการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศจะกำหนดขึ้นสำหรับแนวคิดของประเทศไทยนั้น ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ มาตรา๓/๑ วรรคสาม ที่บัญญัติว่า “ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ” เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและ การสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีทั้งนี้เพื่อให้ บรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้คือ

- (๑) ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (๒) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (๓) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

- (๔) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น หรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- (๕) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
- (๖) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (๗) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้ถูกตราขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดที่ว่า แต่เดิมนั้นข้อมูลข่าวสารของทางราชการถือเป็นเรื่องลับ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการของประชาชนจึง เป็นไปโดยยาก แนวคิดในการจัดทำกฎหมายข้อมูลข่าวสารในประเทศไทย

วิธีการประเมิน

วิธีการดำเนินการประเมินประกอบด้วย การกำหนดประชากร การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่ม การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

๑. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ที่เคยติดต่อขอรับบริการในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ในแต่ละงานดังนี้

๑.๑ งานด้านงานป้องกัน

จำนวนผู้ใช้บริการ ๒๖๕ คน

๑.๒ งานด้านส่วนการคลัง

จำนวนผู้ใช้บริการ ๒๑๗ คน

๑.๓ งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ)

จำนวนผู้ใช้บริการ ๕๕๒ คน

๑.๔ งานด้านส่วนโยธา

จำนวนผู้ใช้บริการ ๓๒๐ คน

๒. กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยแยกแต่ละงานดังนี้ ข้อพิจารณาในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างการประเมินในครั้งนี้ผู้ประเมินกำหนดแนวทางสำหรับ การคัดเลือกบุคคลที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชน ที่มาขอรับบริการจากงานทั้ง ๔ งานข้างต้น ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕

วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แยกเป็นแต่ละด้านโดยใช้สูตรวิธีการคำนวณของทาโรยามาเน่ (TaroYamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๐ กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 10\%$

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

สูตรวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

๒.๑ งานด้านงานป้องกัน

ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๖๕ คน

แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่ม จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น ๔๐ คน ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

๒.๒ งานด้านส่วนการคลัง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒๑๗ คน

แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่ม จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น ๘๐ คน ทำการสุ่มตัวอย่าง โดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

๒.๓ งานด้านส่วนสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๕๕๒ คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่ม จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น ๒๕ คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

๒.๔ งานด้านส่วนโยธา ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๒๐ คน แต่เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น ๑๐๐ คน ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็นทางสถิติแบบบังเอิญ

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน ๔ ฉบับ แต่ละฉบับมี ๓ ตอน โดยผู้ประเมินสังเคราะห์เครื่องมือ เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ทั้ง ๔ ฉบับ แต่ละฉบับ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒) สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ตอนที่ ๓) สอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะทั่วไป

การหาค่าความถูกต้องของเครื่องมือใช้วิธีการ IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยพิจารณาค่า IOC เป็นรายข้อโดยค่า IOC แต่ละข้อต้องไม่ต่ำกว่า .๖๐ ส่วนการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้ประเมินนำ แบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรจำนวน ๓๐ คน นำมา วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยวัดค่าความสอดคล้องภายในหาค่าสัมประสิทธิ์ได้ = .๙๖๘

๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในครั้งนี้ (Business Research) จำนวน ๕ คน ลงพื้นที่จริงในการเก็บรวบรวมข้อมูล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อความของคำถามทุกข้อรวมทั้งเทคนิคในการสัมภาษณ์และจริยธรรมในการเก็บ ข้อมูล

๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ค่าร้อยละ อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายระดับความพึงพอใจ และใช้ค่าความถี่สรุปความคิดเห็นข้อเสนอแนะทั่วไป

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ – ๕.๐๐ หมายถึงความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ – ๔.๒๐ หมายถึงความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ – ๓.๔๐ หมายถึงความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ – ๒.๖๐ หมายถึงความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๘๐ หมายถึงความพึงพอใจน้อยที่สุด

เปรียบเทียบเป็นร้อยละของค่าความพึงพอใจได้ดังนี้

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๘๔.๐๑ – ๑๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๖๘.๐๑ – ๘๔.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๕๒.๐๑ – ๖๘.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๓๖.๐๑ – ๕๒.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

ร้อยละของความพึงพอใจคะแนน ๒๐.๐๐ – ๓๖.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเปลี่ยนค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คุณด้วย ๒๐ ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๑ การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ $3.81 \times 20 =$ ร้อยละ ๗๖.๒๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบริการสาธารณะแต่ละด้านที่ประเมิน จำแนกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงหนาท อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จำแนกตามเป็น ๔ ด้าน คือ

๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

๒) ด้านช่องทางการให้บริการ

๓) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ

๔) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านส่วนป้องกัน

ส่วนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผลการวิเคราะห์รายละเอียดดังตารางที่ ๑ ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม