

**ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
Community Satisfaction toward Public Services Provider
of Khlong Sam Administration Organization in Sub-district
Khlong Luang Pathum Thani Province**

ดร.เขาวภา ปฐมศิริกุล,¹ ดร. สุดาพร สวม่วง²

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สำรวจปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมและระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี (2) เปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ (3) วิเคราะห์การมีส่วนร่วมที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนหลักของตำบลคลองสาม จำนวน 694 คน สุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา และสถิติทดสอบสมมติฐานได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (MANOVA) และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ มีอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7001-12,000 บาท อยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 10 ปี กลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณะในระดับน้อย เพียง 3 - 4 ครั้งต่อปี ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการบริการสาธารณะ มีระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ คุณภาพการบริการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ (2) เพศและการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจ แตกต่างกัน (3) การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการประเมินกิจกรรมมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของชุมชน การให้บริการสาธารณะ องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

This research aims to (1) survey the personal factors, participation and levels of people satisfaction towards public services provider of Khlong Sam Administration Organization in

¹อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

²ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย

sub-district Khlong Luang Pathum-thani province. (2) compare the differences of the personal factors affecting people's satisfaction level. (3) analyze the effect of participation on the people's satisfaction. This research was conducted through a survey, testing 694 samples using systematic random sampling techniques. The data were collected by questionnaire, depth interview and focus group. The statistics used in the research were the descriptive statistic analysis and MANOVA, Multiple regression were used to test the hypotheses. The findings were: (1) the personal factors of the samples were mainly females, aged over 50 years old, who had a primary school level of education, were Buddhist, self-employed, with an average monthly salary of 7,001-12,000 baht, and who had lived in a community residence for over 10 years. The sample group had participated in public services at the low level (3-4 times/year). The people had a medium level of satisfaction for public services and had the highest satisfaction on the convenience gained. The next lower satisfaction was the services provided by officer, the quality of services, the length of time spent, the information received from the services. (2) the difference in gender and education level affected the difference in people's satisfaction. (3) the people's participation in information received and project evaluation affected the level of satisfaction towards Public Services Provider.

Keywords: Community Satisfaction, Public Services Provider, District Administration Organization

ความนำ

จากการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม (อบต.) ในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2551-2553) จำนวนประชากรเพิ่มขึ้นทั้งประชากรหลักและประชากรแฝง (สำนักงานทะเบียนราษฎร์อำเภอคลองหลวง กันยายน, 2553) ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลต้องเพิ่มบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญในการดูแลทุกข์สุขของประชาชนและเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการ อบต.คลองสาม เป็นหน่วยงานที่ได้รับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีระดับประเทศ ติดต่อกัน 3 ปี (พ.ศ. 2550-2553) ซึ่งส่วนหนึ่งของผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของการพัฒนายุทธศาสตร์บริหารมาจากการมีส่วนร่วมของประชาชนและการตอบสนองความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง (จุฬา มีบุญรอด, 2553) โดยในปี พ.ศ. 2553 มีโครงการ

การพัฒนาศักยภาพ อบต.คลองสามที่ดำเนินการแล้วในปีงบประมาณ จำนวน 123 โครงการ และเป็นโครงการบริการสาธารณะจำนวน 70 โครงการ อบต. คลองสามได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างระบอบประชาธิปไตยระดับท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยได้นำคณะกรรมการหมู่บ้านไปทัศนศึกษาดูงานหมู่บ้านที่เข้มแข็ง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาหมู่บ้าน และให้ประชาชนเข้าใจในกิจการหน้าที่ของ อบต. คลองสาม โดยใช้สื่อวารสาร เอกสาร เสียงตามสาย และสื่อต่าง ๆ นอกจากนี้ยังอบรมพนักงานบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แต่อย่างไรก็ตาม อบต. คลองสาม ยังประสบปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการบริหารโครงการฯ อาทิ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อประชาชน การประชาสัมพันธ์โครงการฯ ไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นองค์การบริหาร

ส่วนตำบลที่ยกฐานะมาจากสภาตำบลมีงบประมาณไม่เพียงพอในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ของตนเองในการไปใช้สิทธิและในการมีส่วนร่วมของประชาชน (วิระศักดิ์ ฮาดดา, 2553) ซึ่งส่งผลให้โครงการการพัฒนาศักยภาพของ อบต.คลองสาม บางโครงการไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองสาม จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของประชาชน (นภกรณ์ สุขสุมิตร, 2550) และการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ การมีที่ปรึกษาจากภาคประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใส การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบการบริหารงาน มีกระบวนการ/กลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชน (วิระศักดิ์ ฮาดดา, 2553)

การประเมินผลความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองสามเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของโครงการฯ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาแต่ละด้าน แนวคิดการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนอันจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ จึงมีความจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนในแต่ละระยะของโครงการฯ ซึ่งจะสามารถสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติ ในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนาตามนโยบายการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้านและมีคุณภาพชีวิตดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีระดับประเทศ ดังนั้น

การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาตัวแปร ด้านปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อ อบต.คลองสาม และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการบริการสาธารณะของ อบต. คลองสาม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจของชุมชน แนวคิดที่สำคัญในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ด้านคือแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามแนวคิดของ Lovelock & Wirtz (2007) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจผู้บริโภคที่มีต่อการได้รับบริการมีดังนี้ คือ (1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ (2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ (4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และ(5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แนวคิดด้านที่สองคือ แนวคิดการวัดคุณภาพการบริการของ Zeithaml, Berry and Parasuraman (1988) โดยการกำหนดคุณภาพการบริการ เป็นมิติคุณภาพ 5 ด้าน ได้แก่ (1) มิติคุณภาพด้านสิ่งที่มีมองเห็นจับต้องได้ (2) มิติคุณภาพด้านความเชื่อถือได้ (3) มิติคุณภาพด้านความ

ช่วยเหลือและรับผิดชอบ (4) มิตินคุณภาพด้านการรับประกัน (5) มิตินคุณภาพด้านการดูแลความเอาใจใส่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ผลงานวิจัยของ นภาพรณ สุขสมิตร (2550) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของประชาชนมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล ผลงานวิจัยของอำภร ศรราช (2553) พบว่าคุณลักษณะของประชาชนที่แตกต่างกันทำให้ความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการภายนอกแตกต่างกัน

2. ตัวแปรการมีส่วนร่วมของประชาชน แนวคิดที่สำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ด้านแรกคือ แนวคิดการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549) การบริหารงานมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนอันจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม 5 ระดับได้แก่ (1) ระดับการให้ข้อมูลข่าวสาร (2) ระดับการศึกษาหารือ (3) ระดับการเข้าไปเกี่ยวข้อง (4) ระดับการร่วมมือ (5) ระดับการมอบอำนาจการตัดสินใจ ด้านที่สองคือ แนวคิดการบริหารจัดการองค์กรแบบมีส่วนร่วม ตามแนวคิดรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award-TQA) (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2552. พฤษภาคม) ด้านการบริหารจัดการ องค์การที่มีวิธปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐานซึ่งจะส่งผลต่อศักยภาพในการพัฒนาผลการดำเนินการขององค์การแบบยั่งยืน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่งานวิจัยของ บรรเจิด อนุเวช (2550) เกณฑ์ในการประเมินการมีส่วนร่วมของประชาชนประกอบด้วย (1) การเข้าร่วมกิจกรรมของ อบต. (2) ส่วนร่วมในการใช้สิทธิเลือกตั้ง (3) การแสดงความคิดเห็นในการพัฒนา

ท้องถิ่นต่อ อบต. ปัจจัยภูมิหลังของประชาชนในด้านเพศ การศึกษา รายได้ ภูมิลำเนาและการรับรู้ข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน อบต. ผลงานวิจัยของ ทวนธง ครุฑจ้อน. (2550) พบว่าการรับรู้ข่าวสาร ประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล ความรู้ความ เข้าใจในองค์การบริหารส่วนตำบล และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของอบต. มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล ผลงานวิจัยของ ณฐกร สุขสมและคณะ (2553) พบว่าการมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลมี 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการตัดสินใจ (2) ด้านการวางแผน (3) ด้านการดำเนินงาน (4) ด้านการประเมินผล และผลงานวิจัยของ วิระศักดิ์ ฮาดดา (2553) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ การมีที่ปรึกษาจากภาคประชาชน การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใส การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบการบริหารงาน มีกระบวนการและกลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชน

องค์ประกอบของตัวแปรที่ศึกษา

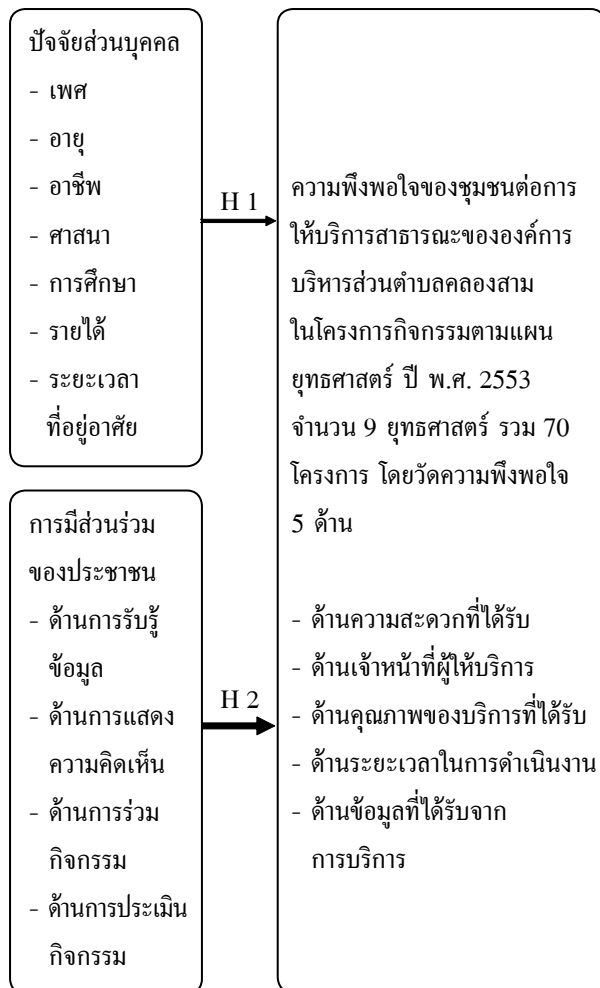
องค์ประกอบตัวแปรที่จะทำการศึกษาได้แก่ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (independent variables) ประกอบด้วย (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาอยู่อาศัย (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ ด้านการรับรู้ข้อมูล ด้านการแสดงความคิดเห็น ด้านการร่วมกิจกรรม และด้านการประเมินกิจกรรม

ตัวแปรตาม (dependent variables) ประกอบด้วย ความพึงพอใจของชุมชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองสาม 5 ด้านได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยที่แสดงถึงองค์ประกอบของตัวแปรและสมมติฐานการวิจัย ดังภาพ



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจของการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสามที่แตกต่างกัน (H1)

สมมติฐานข้อที่ 2: การมีส่วนร่วมของประชาชนมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม (H2)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้เทคนิคแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ศึกษาได้แก่ ประชาชนหลักที่มีทะเบียนบ้านอาศัยอยู่ในเขตตำบลคลองสาม รวมจำนวน 65,963 คน จำนวน 31,605ครัวเรือน (สำนักงานทะเบียนราษฎร์อำเภอคลองหลวง กันยายน, 2553) กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนหลักที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลคลองสามไม่ต่ำกว่าระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา รวมจำนวน 694 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างและแผนการสุ่มตัวอย่างจากการคำนวณจำนวนตัวอย่างจากประชากรหลักในตำบลคลองสามโดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างโดยวิธียามาเน่ (Yamane อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2546, หน้า 49) ได้จำนวนตัวอย่างรวม 400 คน การสุ่มตัวอย่างประชากรใช้เทคนิคการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (multi-stage sampling) โดยขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) แบ่งตามเขตพื้นที่ จำนวน 16 หมู่ ตามเขตพื้นที่หมู่ที่ 1 ถึงหมู่ที่ 16 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบ (systematic random sampling) โดยใช้ตารางเลขสุ่มตามหลังคาเรือนในแต่ละเขตพื้นที่และสุ่มตัวอย่างผู้ที่มีรายชื่อในทะเบียนบ้าน 1 คน การกระจายจำนวนตัวอย่างด้วยวิธีตามสัดส่วนประชากรในแต่ละหมู่ตามเขตพื้นที่หมู่ที่ 1 ถึงหมู่ที่ 16 แต่เนื่องจากจำนวนตัวอย่างจากการคำนวณในหมู่ที่ 1 หมู่ที่ 5-หมู่ที่ 11 ได้จำนวนตัวอย่างน้อยกว่า 30 ตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงต้องขยายจำนวนตัวอย่างในเขตพื้นที่หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 5-หมู่ที่ 11 เป็นหมู่ละ 30 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้ความเชื่อมั่นในการสุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร เมื่อขยายจำนวนตัวอย่างแล้วทำให้ได้จำนวนตัวอย่างตามเขตพื้นที่หมู่ที่ 1 ถึงหมู่ที่ 16 รวมทั้งสิ้น 694 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 3 ประเภท ได้แก่ (1) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (depth interview) (2) การสนทนากลุ่ม (focus group) (3) แบบสอบถาม (questionnaire) ใช้สอบถามความคิดเห็นของประชาชน

และความพึงพอใจของประชาชน การรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกระจายสู่ประชาชนในพื้นที่ อบต.คลองสาม จำนวน 16 หมู่ วิธีการเก็บข้อมูล ใช้แบบสอบถามให้ประชาชนเป็นผู้ตอบโดยตรง โดยใช้ทีมผู้ช่วยวิจัย อสม 16 หมู่ เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาจนครบ 694 ชุด ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2554 -มีนาคม พ.ศ. 2554

การหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การหาค่าความเที่ยงตรงด้วยการทดสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ตามเทคนิคการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence IOC) โดยข้อคำถามมีค่า IOC มากกว่า 0.7 ทุกข้อ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.7-1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้ (Cox and Vagars,1996, Bemnan,1972, Bern,1980. อ้างถึงใน ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุข, 2551) สำหรับการหาความเชื่อมั่นด้วยวิธี การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach, 1990). ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เท่ากับ 0.932 และตอนที่ 3 เท่ากับ 0.973 ซึ่งได้มีค่ามากกว่า 0.8 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2551) แสดงว่าเครื่องมือแบบสอบถาม มีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร (MANOVA) และสถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (multiple regression)

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการสำรวจปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารงานส่วนตำบลคลองสามอำเภอลองหลวง จังหวัดพิจิตร พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับประถมศึกษา นับถือศาสนาพุทธ ประกอบอาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือน 7001-12,000 บาท ระยะเวลาที่อยู่อาศัยในตำบลคลองสาม มากกว่า 10 ปี

กลุ่มตัวอย่างประชาชนตำบลคลองสามโดยภาพรวมมีการมีส่วนร่วมต่อการให้บริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การบริหาร 9 ด้าน (จำนวน 70 โครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553) ของ อบต.คลองสาม ในระดับน้อย (จำนวนครั้งการมีส่วนร่วม 3-4 ครั้งต่อปี) การมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลโครงการฯ โครงการที่ประชาชนรับรู้มากที่สุด 5 อันดับแรกได้แก่ โครงการประเพณีวันสงกรานต์ โครงการประเพณีวันลอยกระทง โครงการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก โครงการเฉลิมพระเกียรติฯ พระเจ้าอยู่หัวและพระบรมราชินีนาถ โครงการการจัดกิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ ส่วนโครงการที่ประชาชนรับรู้่น้อยที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ โครงการชุดเจาะบ่อบาดาล โครงการก่อสร้างเขื่อน โครงการส่งเสริมการป้องกันกำจัดแมลงศัตรูพืช โครงการฟื้สอนน้อง (พัฒนากายและใจ) และโครงการรื้อครอบครัว

ผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองสาม มีรายละเอียดดังตาราง 1 และตาราง 2

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะโดยภาพรวม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.29	0.65	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ อบต.	3.25	0.63	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านคุณภาพการบริการ	3.22	0.62	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านระยะเวลาในการบริการดำเนินงาน	3.15	0.62	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ	3.10	0.66	ความพึงพอใจปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.20	0.64	ความพึงพอใจปานกลาง

จากตาราง 1 กลุ่มตัวอย่างประชาชนตำบลคลองสาม มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการบริการสาธารณะในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การบริการของเจ้าหน้าที่ อบต. คุณภาพการบริการ ระยะเวลาในการดำเนินงาน ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ โดยโครงการที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือ โครงการประชาชนอุ่นใจฝากบ้านไว้กับ อปพร. รองลงมาได้แก่ โครงการอุปพร.ร่วมลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลปีใหม่และวันสงกรานต์ โครงการเฉลิมพระเกียรติ ฯ เนื่องในวโรกาส เฉลิม พระชนมพรรษา ฯ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการคัดกรองโรคความดันโลหิตและโรคเบาหวาน ในชุมชน โครงการธรรมะและวัฒนธรรมสัญจร และโครงการที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ โครงการก่อสร้างเขื่อน

ตาราง 2

ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม

จำแนกตาม ยุทธศาสตร์การบริหาร 9 ด้าน

ยุทธศาสตร์การบริหาร 9 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	3.44	0.79	ความพึงพอใจมาก
ด้านเศรษฐกิจ	3.33	0.84	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านการพัฒนาสาธารณสุข	3.30	0.68	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านการพัฒนาการเมือง และการบริหารจัดการ	3.25	0.79	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านการพัฒนาสังคม สงเคราะห์และสวัสดิการสังคม	3.23	0.67	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ	3.17	0.71	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.09	0.67	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.09	0.85	ความพึงพอใจปานกลาง
ด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว	3.06	0.87	ความพึงพอใจปานกลาง
รวมเฉลี่ย	3.22	0.76	ความพึงพอใจปานกลาง

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการในยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รองลงมา ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาสาธารณสุข ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหารจัดการ ด้านการพัฒนาสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล กับระดับความพึงพอใจ (ผลการทดสอบสมมติฐานที่1) จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตามหลายตัว (MANOVA) โดยใช้สถิติทดสอบด้วย Pillai's Trace เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคล กับ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม พบว่า เพศ และการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะแตกต่างกันทั้งในด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ อบต. ด้านคุณภาพการบริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ ส่วนอายุ อาชีพ รายได้ ของประชาชนที่แตกต่างกันไม่ทำให้ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะต่างกันในทุกด้าน ดังแสดงข้อมูลในตาราง 3

ตาราง 3

ผลการทดสอบหลายตัวแปร (multivariate tests) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรตามหลายตัว โดยใช้สถิติทดสอบด้วย Pillai's Trace

ผล	ค่าสถิติ Pillai's Value	F	Sig.
จุดตัด	0.88	645.60	0.00
เพศ	0.03	2.72	0.02
อายุ	0.09	1.41	0.07
การศึกษา	0.12	1.80	0.00
อาชีพ	0.07	1.51	0.07
รายได้	0.07	1.11	0.32

ระดับนัยสำคัญ $\alpha = .05$

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองสาม อำเภอคลองหลวง

จังหวัดปทุมธานี (ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2) ดังแสดงข้อมูลในตาราง 4

ตาราง 4

การวิเคราะห์สมการถดถอยของความพึงพอใจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	t	Sig.t	ดัชนีบอกภาวะร่วม เส้นตรงพหุ Tolerance	VIF
ค่าคงที่	2.766	67.791	0.000		
การมีส่วนร่วม ในด้าน การรับรู้ ข้อมูล	0.282	11.550	0.000	0.495	2.019
การมีส่วนร่วม ในด้าน การแสดงความ ความคิดเห็น	0.011	2.822	0.006	0.368	2.757
การมีส่วนร่วม ในด้านการ เข้าร่วม กิจกรรม	0.053	2.697	0.007	0.422	2.370
การมีส่วนร่วม ในด้านการ ประเมิน กิจกรรม	0.099	4.196	0.000	0.495	2.019

$R^2 = 0.469$, $SEE = 0.559$, $F = 82.92$, $Sig. \text{ of } F = .000$

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองสาม สามารถเขียนเป็นสมการเชิงเส้น

แสดงความสัมพันธ์ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
สาธารณะ = $2.766 + 0.282$ การมีส่วนร่วมในด้านการ
รับรู้ข้อมูล + 0.099 การมีส่วนร่วมในด้านการประเมิน
กิจกรรม

ผลการวิเคราะห์พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชน
ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ
อบต.คลองสามได้แก่ การมีส่วนร่วมในด้านการรับรู้ข้อมูล
และการมีส่วนร่วมในด้านการประเมินกิจกรรม โดยการ
มีส่วนร่วมที่สำคัญมากที่สุด คือด้านการรับรู้ข้อมูล (ค่า
สัมประสิทธิ์ถดถอย (b) = 0.282) รองลงมาคือด้านการ
ประเมินกิจกรรม (b = 0.099) ตัวแปรอิสระจำนวน 2
ตัวประกอบด้วย การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล การมี
ส่วนร่วมด้านการประเมินกิจกรรมอธิบายการผันแปรของ
ตัวแปรตาม (ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สาธารณะ) ได้ร้อยละ 46.90 อย่างมีนัยสำคัญ สำหรับ
ค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วย
ตัวแปรอื่น ๆ (tolerance) มีค่ามากกว่า 0.19 (ลัดดาวัลย์
เพชรโรจน์และคณะ, 2547) และค่า Tolerance และ
VIF มีค่าเท่ากับ 0.495 และ 2.020 ตามลำดับ

ตัวแปรการมีส่วนร่วมด้านการแสดงความคิดเห็น
การมีส่วนร่วมด้านการเข้าร่วมกิจกรรมไม่มีอิทธิพลต่อ
ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.
คลองสาม เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สาธารณะฯ ในแต่ละด้าน พบว่าการมีส่วนร่วมด้านการรับรู้
ข้อมูล และการมีส่วนร่วมในด้านการประเมินกิจกรรม
มีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่
ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
อบต.คลองสาม ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลา
ในการดำเนินงานและด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการ
บริการ เมื่อพิจารณาสมมติฐานที่ตั้งไว้สองข้อเป็นที่
ยอมรับได้

การอภิปรายผล

ข้อค้นพบที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ และ
การศึกษา ที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะต่างกัน ผลการวิจัย
สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภกรณ์ สุขสุมิตร (2550)
ระดับการศึกษาของประชาชนมีผลต่อความพึงพอใจต่อ
การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล เช่นเดียวกับ
งานวิจัยของ บรรเจิด อนุเวช (2550) ภูมิหลังของประชาชน
ในด้าน เพศ การศึกษา และการรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์
กับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานของอบต. อำภร ศรราช
(2553) คุณลักษณะของประชาชนที่แตกต่างกันทำให้
ความพึงพอใจของประชาชนด้านการบริการแตกต่างกัน
ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและระดับการศึกษาของ
ประชาชน จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ควรนำมาพิจารณาในการ
กำหนดกลุ่มเป้าหมาย การจัดโครงการการให้บริการ
สาธารณะของ อบต.คลองสาม ให้เหมาะสม ซึ่งจะส่งผลให้
ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพตามยุทธศาสตร์
การพัฒนาได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายของประชาชน

การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีผลต่อความ
พึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองสาม
ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการมี
ส่วนร่วมด้านการประเมินกิจกรรม ผลการวิจัยสอดคล้อง
กับแนวคิดการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม (ทศพร
ศิริสัมพันธ์, 2549) ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของ
ประชาชนอันจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตและสร้างความพึงพอใจ
ให้กับประชาชนผู้รับบริการ โดย อบต.คลองสาม เป็นองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับอำนาจการดำเนินการ และ
การตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นในรูปของการปกครอง
ตนเอง (local self government) โดยบัญญัติไว้ในหมวด
5 แผนนโยบายแห่งรัฐ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
พ.ศ. 2550 มาตรา 78 ซึ่งมีนโยบายการบริหารเพื่อให้
ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้านและมี
คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นตามยุทธศาสตร์การพัฒนา 9 ด้าน และ
การบริหารจัดการองค์การแบบมีส่วนร่วมตามแนวคิดรางวัล
คุณภาพแห่งชาติ ด้านการบริหารจัดการ องค์การที่มีวิธี

ปฏิบัติและผลการดำเนินการในระดับมาตรฐาน ซึ่งจะส่งผลต่อศักยภาพในการพัฒนาผลการดำเนินการขององค์การแบบยั่งยืน ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวนธง ครุฑจ้อน (2550) ที่ว่าการรับรู้ข่าวสารประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การบริหารส่วนตำบล ความรู้ความเข้าใจในองค์การบริหารส่วนตำบล และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐกร สุขสมและคณะ (2553) การมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านการประเมินผล และงานวิจัยของ วิระศักดิ์ ฮาดดา (2553) การมีส่วนร่วมของประชาชนมีผลต่อผลสัมฤทธิ์ และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร อบต.คลองสาม (วิระศักดิ์ ฮาดดา: สัมภาษณ์ส่วนบุคคล วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2554) กล่าวว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์โครงการฯ ของอบต.ไม่ต่อเนื่อง ประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ของตนเองในการไปใช้สิทธิและในการมีส่วนร่วมของประชาชนซึ่งส่งผลให้โครงการการพัฒนาศักยภาพองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสามบางโครงการไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์ ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองสาม

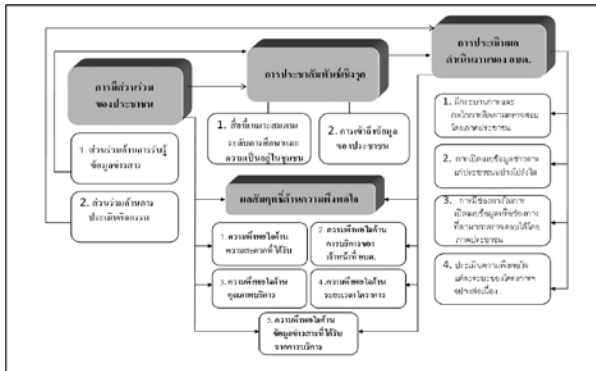
การมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลโครงการการบริการสาธารณะของ อบต.คลองสาม จำนวน 70 โครงการ โครงการที่ประชาชนรับรู้มากที่สุด 5 อันดับแรก เป็นโครงการในยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และด้านการพัฒนาสาธารณสุข ซึ่งจากการสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการในยุทธศาสตร์การพัฒนา ที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รองลงมา ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาสาธารณสุข ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโครงการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลโครงการสูง จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของอบต.คลองสามในโครงการดังกล่าวสูง เช่นเดียวกับโครงการที่ประชาชนรับรู้ได้น้อยที่สุด 5 อันดับแรก

เป็นโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งจากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการในยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ประชาชนพึงพอใจน้อย คือ ยุทธศาสตร์ด้านด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโครงการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลน้อย จะมีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองสาม น้อยเช่นกัน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบต.คลองสาม ประชาชนมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการบริการสาธารณะในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการน้อยที่สุด ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยจำแนกตามยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดคือ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม รองลงมาได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการพัฒนาสาธารณสุข ด้านการพัฒนาเมืองและการบริหารจัดการ ด้านการพัฒนาสังคม สงเคราะห์และสวัสดิการสังคม ด้านการพัฒนาแหล่งน้ำ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ การมีส่วนร่วมด้านการรับรู้ข้อมูล และการมีส่วนร่วมในด้านการประเมินกิจกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ อบต.คลองสาม ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานและด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการบริการ ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดการวัดความพึงพอใจของ Lovelock & Wirtz (2007) และแนวคิดการวัดผลสัมฤทธิ์การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานของโครงการฯ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาแต่ละด้าน

การนำผลการวิจัยที่ค้นพบไปประยุกต์ใช้

รูปแบบความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลโครงการบริการสาธารณะของอบต.คลองสาม และส่วนร่วมการประเมินกิจกรรมที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของอบต.คลองสาม ดังแสดงความสัมพันธ์ในภาพ 1



ภาพ 1 รูปแบบการพัฒนาศักยภาพองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสามให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจของประชาชน

รูปแบบการพัฒนาศักยภาพองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสามให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ด้านความพึงพอใจของประชาชน ผู้บริหารอบต.ควรให้ความสำคัญกับการจัดการด้านการการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใส โดยให้ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อ/จัดจ้าง ในการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ในพื้นที่จากการประชาสัมพันธ์ของ อบต. คลองสาม การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์การจัด กิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ผ่านเสียงตามสายจาก อบต.คลองสาม การประชาสัมพันธ์ผ่านเอกสาร แผ่นพับ และประชาสัมพันธ์ที่ให้ความรู้ด้าน ต่าง ๆ แก่ประชาชน และการแจ้งข้อสรุปผลการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ หลังดำเนินโครงการเสร็จสิ้น และที่สำคัญการจัดทำการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ด้วยการออกแบบ สื่อที่เหมาะสมตามระดับการศึกษา และ ความเป็นอยู่ในชุมชน และคำนึงถึงการเข้าถึงข้อมูลของประชาชน นอกจากนี้ ผู้บริหารอบต.คลองสาม ควรมีกระบวนการและกลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาค

ประชาชน เช่นคณะกรรมการหมู่บ้าน ในการติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการ แผนงานที่ดำเนินการไปแล้วในปีงบประมาณ พ.ศ.2553 และที่สำคัญจะต้องมีการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนในแต่ละระยะของโครงการฯ เพื่อสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการ อันจะนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ วิธีปฏิบัติในการนำยุทธศาสตร์การพัฒนามาตามนโยบายการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้านและมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีระดับประเทศ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างบางส่วนทำงานในช่วงกลางวัน ทำให้เก็บแบบสอบถามได้เฉพาะช่วงเย็น หลังเลิกงานและช่วงวันหยุดตามเวลาที่กลุ่มตัวอย่างสะดวกผู้วิจัยจึงได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยใช้วิธีการเพิ่มจำนวนผู้ช่วยวิจัย (กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขสุข อสม.) ในการเก็บข้อมูลเพื่อเป็นช่องทางการประสานงานที่อำนวยความสะดวกมากขึ้น ดังนั้นข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้จึงควรคัดเลือกจำนวนทีมผู้ช่วยวิจัยจากกลุ่ม อสม.ในพื้นที่ 16 หมู่บ้านให้เพียงพอกับช่วงระยะเวลาในการเก็บแบบสอบถามและเพิ่มช่องทางการสำรวจแบบสอบถามกับประชาชนในช่องทางอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ทาง E-mail หรือทางไปรษณีย์ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนในเชิงลึกมากขึ้น เช่นประชาชนในกลุ่มประชากรแฝงที่อาศัยอยู่ใน อบต.คลองสาม เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษากับกลุ่มประชากรหลักในเขตพื้นที่และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในแต่ละระยะของโครงการฯ

2. ควรศึกษาสื่อประชาสัมพันธ์และการออกแบบการสื่อสารที่มีผลต่อการรับรู้โครงการฯ และความพึงพอใจของประชาชน

3. ควรศึกษาการประเมินความพึงพอใจของประชาชนในชุมชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลอื่น ๆ ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อเปรียบเทียบผล

การศึกษาและหารูปแบบความสัมพันธ์การบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการสะท้อนภาพผลสัมฤทธิ์การบริหารจัดการอันจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีระดับประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551) การวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรหลายตัว. *การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- จุฬา มีบุญรอด. (2553). *สาส์นจากประธานสภาอบต.คลองสาม*. รายงานแสดงผลงานประจำปี 2552 องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม. ปทุมธานี: องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม.
- ณฐกร สุขสม กาญจนา เจริญชัย อมรชัย ตันติเมธ และวิทยา จันทร์ศิลา. (2553). รูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ. *วารสารการวิจัยเพื่อพัฒนาชุมชน มหาวิทยาลัยนเรศวร*, 3(1), มกราคม-มิถุนายน, 65-84.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และคณะ. (2547) *ระเบียบวิธีการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นภาพรณ สุขสมิตร์. (2550). *การบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วิระศักดิ์ ฮาดดา. (2553). *สาส์นจากนายกอบต.คลองสาม*. รายงานแสดงผลงานประจำปี 2552. องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม. ปทุมธานี: องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม.
- วิระศักดิ์ ฮาดดา. (2553). *ผลสัมฤทธิ์การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดภาคกลาง*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตสาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการราชการแนวใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- ทวนธง ครุฑจ้อน. (2550). *ภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ในทัศนะของประชาชน อำเภอบางแพ จังหวัดนครศรีธรรมราช*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตหลักสูตรศิลปศาสตร (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บรรเจิด อนุเวช. (2550). *การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจของประชาชนเกี่ยวกับหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.): ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอบางน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. ศิลปศาสตร (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ยุทธ ไกยวรรณ. (2551). *วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดี.
- ศิริชัย กาญจนวาสี ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข. (2551). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, (2552, พฤษภาคม). *สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ*. กรุงเทพฯ: เทรียยุทธอง เบส ออฟ เดอะเนชั่น.
- สำนักงานทะเบียนราษฎร, อำเภอคลองหลวง, จังหวัดปทุมธานี. (2553, กันยายน). *รายงานสถิติประชากรตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ปี พ.ศ. 2553*. ปทุมธานี: ผู้แต่ง.
- อัมกร สรรราช (2553) *ความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาของท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลไทรงาม จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม. (2553). *รายงานแสดงผลงานประจำปี 2552*. ปทุมธานี: องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสาม จังหวัดปทุมธานี.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing*. (5 th ed.) New York: Harper Collin.
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2007). *Services marketing people, technology, strategy* (6 th ed.). New York: Pearson International Edition.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. & Parasuraman, A. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, pp.12-40.