

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นระบบการบริหารจัดการที่สำคัญในประเทศที่มีระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย เพราะมีบทบาทที่สำคัญในการให้บริการสาธารณะและการพัฒนาท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นมักจะเน้นการให้บริการประชาชน โดยมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและการพัฒนาให้กับพื้นที่ของตนเอง ฯลฯ การปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน่วยงานส่วนท้องถิ่น มี 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) รูปแบบทั่วไป คือ เทศบาล, องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.), องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และ 2) รูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพฯ และพัทยา เป็นต้น

การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญ ประกอบด้วย 1) มีการให้บริการใกล้ชิดกับประชาชน คือ ช่วยให้บริการสาธารณะมีความใกล้ชิดและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้นได้ดีขึ้น 2) มีการบริหารจัดการทรัพยากรให้เหมาะสม คือ ช่วยให้การจัดการทรัพยากรภายในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน 3) มีการสร้างความเชื่อมั่นและสัมพันธ์กับชุมชน คือ ช่วยสร้างความสัมพันธ์และความเชื่อมั่นในชุมชน โดยทำให้เกิดความร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่น 4) มีการสร้างความเป็นระบบ คือ จะช่วยสร้างความเป็นระบบในการบริหารจัดการที่มีวิธีการทำงานที่ชัดเจน และมีเป้าหมาย และ 5) มีการสร้างความเข้มแข็งของระบบประชาธิปไตย คือ ช่วยสร้างความเข้มแข็งของระบบประชาธิปไตย โดยเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

หลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น คือ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบประกอบกัน อีกทั้ง มาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติการจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้รับรัฐต้องดำเนินการให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไป พลังก่อนกฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารจัดการจัดทำบริการสาธารณะการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลังและการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมการป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบและต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์และการป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (ราชกิจจานุเบกษา, 2560)

อีกทั้ง พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะมาตรา 16 มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ การสาธารณสุข การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น เป็นต้น (ราชกิจจานุเบกษา, 2542)

จากหลักการและความสำคัญในข้างต้น เห็นได้ว่าการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองในการเลือกผู้บริหารท้องถิ่นได้เอง จึงมีความหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อชุมชน ท้องถิ่นของตน การปกครองส่วนท้องถิ่น ยังเป็นการแบ่งเบาภารกิจของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น จึงต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่เป็นองค์กรหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นบริหารจัดการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ เป็นต้น การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นทุกระดับ โดยภายในองค์กรจะประกอบไปด้วยผู้นำองค์กรที่จะเป็นผู้กำหนดนโยบายในการบริหารงานและเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรฝ่ายปฏิบัติที่จะดำเนินงานตามนโยบายของผู้บริหาร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้มารับบริการ เป็นต้น การจัดบริการสาธารณะในประเทศไทย ณ ปัจจุบัน มีการดำเนินงานโดยหน่วยงานของรัฐ ใน 5 รูปแบบ ได้แก่ 1)

หน่วยงานราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น 2) หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 3) หน่วยงานองค์การมหาชน 4) หน่วยงานรูปแบบพิเศษ และ 5) หน่วยงานเอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน (อรรถัย ก๊กผล, 2552)

อย่างไรก็ดี การจัดบริการสาธารณะหรือการบริการแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในชุมชนท้องถิ่นพื้นที่นั้น ๆ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลด ภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดกรอบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด 2.1 คือ การพิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ หรือผู้ที่มารับบริการติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยจะต้องว่าจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยงานสำรวจที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน อย่างน้อย 4 งาน ซึ่งปัจจัยสำคัญในการบริการ คือ บุคลากรผู้ให้บริการอันจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพตามไปด้วย (ราชกิจจานุเบกษา, 2545)

การมีส่วนร่วม บทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวได้ว่า ประชาชน เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยสำคัญที่จะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชน เป็นที่พึ่งของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น ดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่นในระบอบประชาธิปไตยและการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริงเพื่อให้ทุกส่วนของชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมทั้งในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน และโดยเฉพาะการประเมินผลในการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวัตถุประสงค์ในการประเมินผลก็คือ การนำผลการประเมินที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนหรือผู้รับบริการ เป็นต้น

ตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ปัจจุบัน กำลังเผชิญกับปัญหาคุณภาพชีวิตโดยเฉพาะผู้สูงอายุและผู้ที่มีโรคประจำตัวจึงประสบปัญหาในการเข้าถึงการรักษาและดูแลสุขภาพ ทำให้เกิดความเสี่ยงในการเกิดโรคเรื้อรังและปัญหาสุขภาพที่ไม่ได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที อีกประเด็นหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนคือปัญหาความยากจน รายได้เฉลี่ยของประชากรในตำบลโนนแดงยังคงอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมที่ต้องพึ่งพาสภาพอากาศและมีรายได้ไม่แน่นอน โดยเฉพาะในช่วงฤดูแล้งหรือภาวะฝนทิ้งช่วง นอกจากนี้ ยังขาดแคลนโอกาสในการฝึกอาชีพหรือพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ที่จะช่วยเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัว

สุดท้ายคือปัญหาสภาพความเป็นอยู่ในครัวเรือน บ้านเรือนในบางส่วนของชุมชนยังคงมีสภาพที่ไม่เหมาะสม เช่น ระบบจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อความเป็นอยู่และสุขอนามัยของประชาชน การแก้ไขปัญหาเหล่านี้จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสภาตำบล เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และประกาศกระทรวงมหาดไทยประกาศ ในราชกิจจานุเบกษามีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 แบ่งหมู่บ้านซึ่งตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบล จำนวน 9 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,627 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 1,929 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากร 83.19 คน/ตารางกิโลเมตร ความหนาแน่นของครัวเรือน ประมาณ 31 หลังคา/ตาราง กิโลเมตร องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อยู่ห่างจากตัวจังหวัดชัยภูมิ เป็นระยะทาง 14 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งสิ้น 56 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 37,500 ไร่ ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอาชีพหลัก เช่น ทำนา ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ อาชีพรองคือ การรับจ้างทั่วไป ค้าขาย เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งเมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ขององค์กร จะเห็นว่าการใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ที่มีผลกระทบต่อประโยชน์สุขของประชาชนในชุมชนนั้น ๆ ทั้งสิ้น ด้วยเหตุนี้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 จึงต้องนำอำนาจตามพระราชบัญญัติที่ต้องดำเนินการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ โดยอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (7) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็น

และสมควร

มาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร
- (2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (3) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ
- (4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ
- (5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์
- (6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว
- (7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร
- (8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน
- (9) หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล
- (10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- (11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์
- (12) การท่องเที่ยว
- (13) การผังเมือง เป็นต้น (องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง, 2567)

ดังนั้น สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ในฐานะเป็นสถาบันทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ทำการวิจัยการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2567 จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งผลการวิจัยจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการนำไปใช้ประกอบเป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาทั้งด้านนโยบาย วิธีการดำเนินงาน และการให้บริการเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนให้ยั่งยืนสืบต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

2.2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

2.3 เพื่อถอดบทเรียนคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ มีประชากร จำนวนทั้งสิ้น 4,627 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ จำนวน 363 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจแบบไม่เจาะจงจากประชากรที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่จำนวนตัวอย่างที่จัดเก็บได้มาจากหลักการกำหนดขนาดตัวอย่างตามสูตรของทาร์ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95%

3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย

- 1) ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และอาชีพ
- 2) ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย

- 1) แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียด ดังนี้
 - 1.1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 1.2) ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฯ
 - 1.3) ตอนที่ 3 ให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

- 2) แบบสัมภาษณ์ (Interview) โดยมีรายละเอียด ดังนี้
 - 2.1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้การสัมภาษณ์
 - 2.2) ตอนที่ 2 ประเด็นการสัมภาษณ์ประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการฯ
 - 2.3) ตอนที่ 3 ให้แสดงความคิดเห็นเสนอแนะเชิงนโยบาย มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open Ended)

3.5 ข้อจำกัดของการวิจัย คือ บริบททั่วไปของพื้นที่ อาทิ การเมือง สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม ในชุมชนของผู้ตอบแบบสอบถาม อาจมีผลทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะมีแนวโน้มการให้คะแนนพึงพอใจสูงหรือไม่ตอบแบบสอบถามในประเด็นนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะเลี่ยงโดยตอบไม่ตรงความรู้สึกด้วยเกรงว่า

อาจจะมีผลเสียต่อตนเองหรือมีความคิดเห็นในทางลบ แต่ห้ามผู้สำรวจข้อมูลทำการบันทึก ซึ่งผู้สำรวจข้อมูลก็ไม่สามารถบันทึกได้เพราะต้องเคารพสิทธิและเป็นจรรยาบรรณของการวิจัย เป็นต้น

4. นิยามศัพท์เฉพาะในการวิจัย

4.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึกคิดที่อยู่ภายในจิตใจของบุคคลที่มีไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งนั้นอย่างไร ถ้าบุคคลนั้นมีความคาดหวังสูงก็จะแสดงความรู้สึกที่ตอบสนองเชิงบวกหรือจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลนั้นมีความคาดหวังน้อยก็จะแสดงความรู้สึกที่ตอบสนองเชิงลบหรือจะมีความพึงพอใจน้อย

4.2 ประชาชน หมายถึง ผู้ที่อาศัยหรือมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ

4.3 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากของประชาชนที่มีต่อการบริการ 6 ด้าน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข งานด้านการศึกษา และงานด้านรายได้หรือภาษี

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

5.1 เป็นฐานข้อมูลในการนำไปสู่การวิเคราะห์แผนขององค์กร หน่วยงาน เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ชุมชน ท้องถิ่น

5.2 องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขในการให้บริการต่อประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

5.3 องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ สามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปพัฒนาเป็นแนวทางในการสร้างคุณภาพการบริการต่อองค์กร หน่วยงาน ให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป