

**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดพะเยา ตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA**

**EVALUATION OF PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS SERVICE
PROVIDED BY LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATIONS IN PHAYAO IN
ACCORDANCE WITH PMQA STANDARD**

รักษ์ศรี เกียรติบุตร*

Raksi Kiattibutra

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยาตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 และ 2) ศึกษาข้อดีและข้อด้อยของการใช้เกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 ในการประเมินความต้องการของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา ทำการเก็บข้อมูล 2 ครั้งจากประชากรตำบลทุ่งกล้วย อำเภอกู่ช้าง จังหวัดพะเยาที่มาใช้บริการจำนวน 8,012 คน รวมทั้งคัดเลือกผู้ให้บริการจำนวน 10 คน คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 390 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 50.4 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 47.3 สถานภาพสมรสร้อยละ 67.6 และมีอาชีพหลักคือเกษตรกรร้อยละ 45.9 ระดับความพึงพอใจการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) โดยในปีที่ 1 ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) และระดับมากในปีที่ 2 ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อวิเคราะห์ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA หมวดที่ 3 พบว่าผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเกณฑ์คุณภาพระดับพื้นฐาน เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผลการประเมินปีที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และปีที่ 2 ระดับมากในทุกประเด็น โดยประเด็นการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ระดับต่ำสุด

การประเมินกระบวนการและผลสำเร็จตามตัวชี้วัดเพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริการตามเกณฑ์ PMQA หมวดที่ 3 มีข้อดีในการส่งเสริมให้หน่วยงานทราบจุดบกพร่องและสามารถกำหนดเป้าหมายการทำแผนปรับปรุงองค์การให้สมบูรณ์มากขึ้นอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป สำหรับข้อด้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังมีองค์ความรู้เรื่องการประเมินไม่เพียงพอ จึงควรกำหนดแนวทางการให้ความรู้ให้มากขึ้น เพิ่มบทบาทการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง

* สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

และมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนภารกิจการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐสู่เป้าหมายเพื่อความสำเร็จขององค์กรโดยรวม

คำสำคัญ: การประเมินความพึงพอใจ, เกณฑ์คุณภาพ PMQA, องค์การบริหารส่วนตำบล

ABSTRACT

This research aims to: 1) Study people's satisfactions on services provided by the local government organizations in Phayao Province using PMQA standard (the 3rd section), 2) Study and analyze the strength and vulnerability in applying the Public Sector Management Quality Award (PMQA) standard (the 3rd section) in the evaluation of people's satisfactions on services provided by the local government organizations in Phayao Province. The population is used based on 8,012 residents under the authority of Thungkluay Sub-district Administration Organization, Phusang, Phayao Province. The sampling groups are calculated by applying Taro Yamane elementary sampling theory. They are 390 samplings; 380 from service recipients together with 10 officials. Data collecting is done twice during 2017-2018. The research tools consist of questionnaire and interview using descriptive statistics of frequency, percentage, means and standard deviation then describe the characteristics of data and analyzing of contents.

The research found that Most of the samples were female. 50.4 % with 47.3 % at the age of 31-40 years and 67.6 % married. Most of the group sample are agriculturists (45.9 %). Overall rate of people's satisfaction is at the highest level ($\bar{X} = 4.34$) with level 5th ($\bar{X} = 4.49$) at the first round (2017) and level 4th ($\bar{X} = 4.18$) at the second round (2018). Considering the results from applying the PMQA standard Sec.3 to the group sample is found that the basic criteria in giving the priority to service recipients and stakeholders with good scores above 80 %. However, there is a small score drops in establishing stakeholders engagement. The PMQA standard itself is a good principle which adopts good governance criteria that encourages public organizations self-assessment. The service performance and personnel development cope with complication of new rules of public administration standard and the rapidly changing context of service recipients. The advantages Encourage agencies to know the defects and can set goals.

The chief executive should play the best role in guiding the organization to its target, appropriate training course should be arranged to help ease management to enhance efficiency and effectiveness of the service to know the defects and can set goals. For the disadvantage is that the staff of the practitioner still has insufficient knowledge about the assessment. Therefore, guidelines should be established for more knowledge. Increasing the role of leadership, change and participation in driving the mission of developing public administration towards the goal of overall organizational success.

Keywords: People's Satisfaction Program, PMQA Quality Criteria,
Sub-district Administration Organization

บทนำ

ในการให้บริการสาธารณะ คุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ของการบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประเด็นสำคัญ ผู้มีหน้าที่จัดบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด คือ หน่วยงานในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบล อันได้แก่ เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งนี้ ประชาชนจะได้รับการดูแลดีหรือจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ให้บริการ การบริหารงานระดับท้องถิ่นเป็นรูปแบบการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินที่ดำเนินงานตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) จากรัฐบาลกลางเพื่อจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย¹

การพัฒนาการส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้ปกครองดูแลตนเองนั้นมีมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ซึ่งได้มีการกระจายอำนาจแก่ท้องถิ่นในรูปของสุขาภิบาลแทนการปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจเมื่อ พ.ศ. 2440 ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ประเทศไทยได้มีการปกครองแบบประชาธิปไตยตามบทบัญญัติของพระราชบัญญัติธรรมนูญการปกครองแผ่นดินสยามชั่วคราว พุทธศักราช 2475² แต่ในขณะนั้นยังไม่มีมีการประเมินรูปแบบการทำงานภาครัฐในลักษณะการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ชัดเจน ปัจจุบันการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐในระดับท้องถิ่นได้ยึดตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พุทธศักราช 2537 (แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) ซึ่งได้กำหนดให้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหรือ อบต. และ เทศบาลตำบล มีหน้าที่บริหารจัดการการปกครองตนเอง ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 13 พ.ศ.2552³ ทำให้การบริหารการจัดท้องถิ่นมีความเป็นอิสระมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวด 9 (มาตราที่ 282 ถึงมาตราที่ 290) และรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2550 (มาตรา 78) และ (มาตรา 87) ยังเน้นให้ประชาชนในตำบลมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาเพื่อสนองความต้องการของตนเองอย่างชัดเจน⁴ ต่อมาจึงมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกขั้นตอนในการกระจายอำนาจและการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครอง

¹ โกวิทย์ พวงงาม, การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต, (พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน, 2548).

² เอกวิทย์ มณีธร, ระบบราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชนของไทย, (กรุงเทพมหานคร: หจก.เอ็ม.ที. เพลซ, 2552).

³ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขถึงฉบับที่ 13 พ.ศ.2552, 2558.

⁴ กิรพัฒน์ เขียนทองกุล, การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทยช่วงหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550-2559: การเมืองไทยที่ไร้เสถียรภาพกับความไม่เชื่อใจในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2559).

ตนเองและเจตนาของประชาชนในท้องถิ่นภายใต้ระบบคุณธรรม สอดคล้องกับรายได้ งบประมาณ และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ด้วย⁵

จะเห็นได้ว่าภาครัฐมีกลไกเพื่อให้การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยพยายามขจัดความบกพร่องและหย่อนประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการในองค์กร ส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในระบบการบริหารภาครัฐแนวใหม่ หน่วยงานภาครัฐทุกแห่งจะต้องดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ใหม่ของการพัฒนาระบบราชการ ตามที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)⁶ ได้กำหนดประเด็นสำคัญให้ระบบราชการมุ่งเน้นประโยชน์สุขของคนในชาติ มีขีดสมรรถนะสูง สามารถเรียนรู้และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งยึดมั่นในหลักจริยธรรม ภายใต้กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546) และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วย การปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการบริหารที่ได้มาตรฐานสากล PMQA (Public Sector Management Quality Award) ก็เป็นหนึ่งในกลไกการประเมินการบริหารจัดการภาครัฐที่ได้มีการประกาศอย่างเป็นทางการให้หน่วยงานต่างๆ นำไปปฏิบัติตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 เป็นต้นมา⁷ เกณฑ์ดังกล่าวมีทั้งสิ้น 7 หมวด โดยกำหนดการประเมินกระบวนการระดับพื้นฐานตามแนวทาง ADLI (Approach Deployment Learning Integration) ในหมวด 1-6 ส่วนหมวดที่ 7 จะเป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้หมวดที่ 3 เป็นเรื่องของการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งองค์กรด้านการให้บริการจะละเลยไม่ได้ ดังนั้น ในแต่ละปีหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการจัดบริการของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นส่วนประกอบในการพัฒนาและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานยิ่งขึ้นต่อไป

คำถามของงานวิจัยนี้ก็คือการใช้เกณฑ์การประกันคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวดที่ 3 ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น จะส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะหรือไม่ในลักษณะใด

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยาตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3

⁵ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. สืบค้นเมื่อ วันที่ 15 มกราคม 2561, จากเว็บไซต์ http://www.dede.go.th/ewt_dl_link.php?nid=40082

⁶ สรวิชัย เปรมชื่น, คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระบบราชการไทย, (สมาคมส่งเสริมคุณภาพแห่งประเทศไทย กระทรวงอุตสาหกรรม, 2561).

⁷ สำนักงานพัฒนาระบบราชการ, การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 2551-2555, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2561. จากเว็บไซต์ https://www2.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153

2. เพื่อศึกษาข้อดีและข้อด้อยของการใช้เกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 ในการประเมินความต้องการของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 กำหนดขึ้นแบบเจาะจง (purposive sampling) จากพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกล้วย อำเภอกู่ช้าง จังหวัดพะเยา มีประชากรทั้งสิ้น 8,012 คน⁸ แยกเป็นชาย 4,010 คน หญิง 4,002 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane)⁹ ที่ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 0.95 ได้กลุ่มตัวอย่างครั้งละ 380 คน นอกจากนี้ ได้เพิ่มประชากรส่วนที่ 2 โดยคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) จากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกล้วย อำเภอกู่ช้าง จังหวัดพะเยา จำนวนครั้งละ 10 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งละ 390 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling)

2. พื้นที่และกำหนดเวลาในการวิจัย

ได้แก่พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกล้วย อำเภอกู่ช้าง จังหวัดพะเยา รวม 12 หมู่บ้าน 2,651 หลังคาเรือน¹⁰ ดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนตุลาคม 2560 – ธันวาคม 2561

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงสำรวจ ข้อมูลที่ใช้ นอกจากจะเป็นข้อมูลเชิงปฐมภูมิจากเอกสารหลักฐาน การรายงาน คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ แผนการดำเนินงานประจำปี บันทึกรายงานผลการปฏิบัติงาน และการสังเกตการณ์มีส่วนร่วมของผู้บริหารตลอดจนบุคลากรผู้ปฏิบัติงานแล้ว ผู้วิจัยได้ออกแบบเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

3.1) แบบสอบถาม (questionnaire) แบบปลายปิด และปลายเปิด แบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ใช้คำถามปลายปิดแบบเลือกคำตอบเดียวจากหลายคำตอบ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ด้านวิธีการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินความพึงพอใจ ด้านการรวบรวมปัจจัยการสร้าง ความพึงพอใจในบริการและสารสนเทศ ด้านการสื่อสารและความสัมพันธ์ของบุคลากรกับผู้รับบริการ และด้านการบริหารจัดการและการอำนวยความสะดวก

⁸. องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกล้วย, **ข้อมูลพื้นฐาน**, เอกสารรายงานประจำปี 2560 (เอกสารอัดสำเนา).

⁹ Taro Yamane, **Elementary Sampling Theory**, (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 1967) p120.

¹⁰ องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกล้วย, **ข้อมูลพื้นฐาน**, เอกสารรายงานประจำปี 2560 (เอกสารอัดสำเนา).

สะดวกการร้องเรียน เป็นลักษณะของคำถามระดับความคิดเห็น ใช้คำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า จากมากที่สุด ไปถึง น้อยที่สุด จำนวน 17 ข้อ

ตอนที่ 3 ได้แก่ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ ในส่วนความคิดเห็นนี้จะได้ข้อมูลที่เป็นรายละเอียดและความคิดเห็นเพิ่มเติมที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมาก

3.2) แบบสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์แบบมีคำถามที่แน่นอน (structured interview) ซึ่งกำหนดข้อคำถามไว้ล่วงหน้าเกี่ยวกับการดำเนินงานให้บริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกล้วย อำเภอกู่ซาง จังหวัดพะเยา ใช้สำหรับสัมภาษณ์กลุ่มประชากรผู้ให้บริการ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ที่กำหนด คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีบังเอิญ (accidental sampling) หลังจากการเก็บข้อมูลแล้วได้คัดแยกกลุ่มข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ตามประเภทการขอรับบริการ และตามกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกล้วย อำเภอกู่ซาง จังหวัดพะเยา

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลส่วนที่ 1 ที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในพื้นที่ที่กำหนดมาวิเคราะห์ผลลัพธ์และเปรียบเทียบตามเกณฑ์ PMQA โดยแยกเป็นดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การวิเคราะห์สถิติทางคอมพิวเตอร์ ได้แก่ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ

การวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 2 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจในการให้บริการ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการคำนวณค่าถ่วงน้ำหนักของ ก.พ.ร. ใช้ระดับการวัดแบบช่วงตามมาตรวัดของ Likert Scale¹¹ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ช่วง จากมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด และคำนวณค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ระดับที่ 5.	ช่วงคะแนน	4.21-5.00	เห็นด้วย/พึงพอใจมากที่สุด
ระดับที่ 4.	ช่วงคะแนน	3.41-4.20	เห็นด้วย/พึงพอใจมาก
ระดับที่ 3.	ช่วงคะแนน	2.61-3.40	เห็นด้วย/พึงพอใจปานกลาง
ระดับที่ 2.	ช่วงคะแนน	1.81-2.60	เห็นด้วย/พึงพอใจน้อย
ระดับที่ 1.	ช่วงคะแนน	1.00-1.80	เห็นด้วย/พึงพอใจน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ตอนที่ 3 ได้แก่ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะและปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อบรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่ศึกษา โดยคำนึงถึงความถี่ (Frequency) ของข้อมูลที่ซ้ำกัน

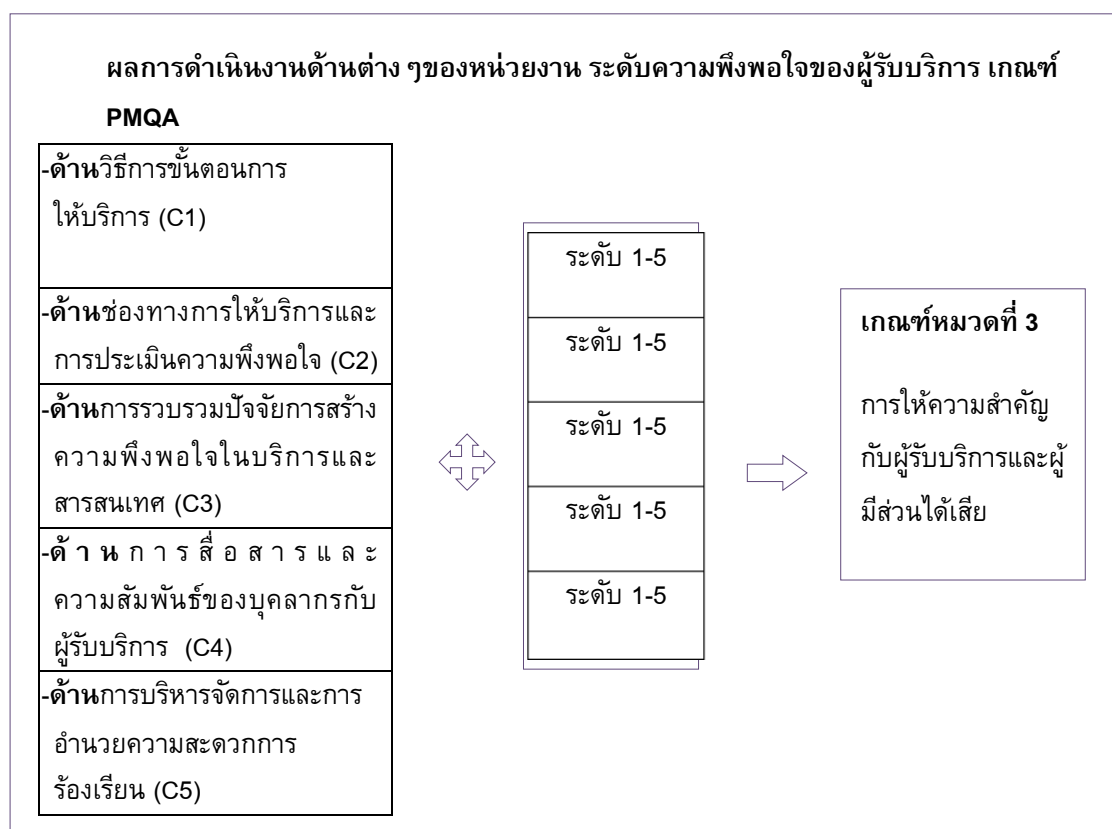
การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อบรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่สัมภาษณ์จากกลุ่มผู้ให้บริการ

¹¹ Likert Rensis, **The Human Resources : Cases and Concept**, (New York : Hart Cout Brace B. World in Coperated, 1970).

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิดเรื่องการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ PMQA เชื่อมโยงกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดบริการให้แก่ประชาชน07'กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



ผลการวิจัย

ในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 50.4 แยกเป็นปีที่ 1 จำนวน 191 คน (ร้อยละ 49.0) ปีที่ 2 จำนวน 202 คน (ร้อยละ 51.8) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 47.3 แยกเป็นปีที่ 1 จำนวน 194 คน (ร้อยละ 49.7) ปีที่ 2 จำนวน 175 คน (ร้อยละ 44.9) มีสถานภาพสมรสร้อยละ 67.6 แยกเป็นปีที่ 1 จำนวน 262 คน (ร้อยละ 67.2) ปีที่ 2 จำนวน 265 คน (ร้อยละ 68.0) และมีอาชีพหลักเป็นเกษตรกรร้อยละ 45.9 แยกเป็นปีที่ 1 จำนวน 165 คน (ร้อยละ 42.3) ปีที่ 2 จำนวน 193 คน (ร้อยละ 49.5)

จากตารางที่ 1. กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรายปีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกล้วย อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา ตามระบบการประเมินความพึงพอใจประจำปี 2559-2560 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ระดับ 5, $\bar{X}$ = 4.34) โดยในปีที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด (ระดับ 5, $\bar{X}$ = 4.49) และระดับมากในปีที่ 2 (ระดับ 4, $\bar{X}$ = 4.18) เมื่อคำนวณเป็นค่าร้อยละ พบว่า ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเกณฑ์คุณภาพระดับพื้นฐาน (FL) (มากกว่าร้อยละ 80) แต่เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผลการประเมินในปีที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด (ระดับ 5) ในทุกประเด็น ยกเว้นประเด็นการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับมาก (ระดับ 4, $\bar{X}$ = 4.15 หรือร้อยละ 83.0) ในขณะที่ผลการประเมินในปีที่ 2 อยู่ในระดับมากในทุกประเด็น โดยประเด็นการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคำนวณค่าได้ในระดับต่ำสุดกว่าประเด็นอื่น (ระดับ 4, $\bar{X}$ = 4.14 หรือ ร้อยละ 82.8)

ตารางที่ 1 ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงปี 2559-2560

ประเด็นพิจารณา	ปีที่ 1 (2559)		ปีที่ 2 (2560)	
	%	$\bar{X}$	%	$\bar{X}$
1. วิธีการขั้นตอนการให้บริการ (C1)	86.6	4.33	84.0	4.20
2. ช่องทางการให้บริการและการประเมินความพึงพอใจ (C2)	87.8	4.39	83.8	4.19
3. การรวบรวมปัจจัยการสร้างความพึงพอใจในบริการและสารสนเทศ (C3)	92.0	4.60	83.2	4.16
4. ด้านการสื่อสารและความสัมพันธ์ของบุคลากรกับผู้รับบริการ (C4)	92.6	4.63	83.8	4.19
5. ด้านการบริหารจัดการและการอำนวยความสะดวกในการร้องเรียน (C5)	83.0	4.15	82.8	4.14
รวมค่าเฉลี่ย 5 ด้าน	88.4	4.49	83.6	4.18

ตารางที่ 2 แสดงตัวอย่างการแจกแจงผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับประเด็นพิจารณาในแต่ละประเด็นย่อย รวมทั้งกำกับมาตรฐานตัวชี้วัดแต่ละตัวไว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้หากมีกรณีที่ต้องปรับปรุงการให้บริการ หรือมีผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่รู้สึกไม่พึงพอใจในบริการตามตัวชี้วัด หรือร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่ำกว่าร้อยละ 80 หน่วยงานจะถูกกำหนดให้มีการปรับปรุงการให้บริการ

ตารางที่ 2 แสดงผลจากแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ในปี 2559 จัดหมวดหมู่ตามประเด็นการพิจารณาของเกณฑ์ PMQA

รหัส	ประเด็นพิจารณา	การดำเนินการ		ผลการดำเนินงาน	หน่วยรับผิดชอบ
		ใช่	ไม่ใช่		
สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
CS 1	วิธีการขั้นตอนการให้บริการ 1.อบต. มีขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ ที่สะดวก 2. การบริการแต่ละขั้นตอนมีความรวดเร็วเหมาะสม 3. อบต.มีการทบทวนปรับปรุงข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ 4. อบต.มีการนำข้อมูลปีที่ผ่านมาเพื่อใช้ปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น	A D L I		-อบต.มีขั้นตอนการปฏิบัติสำหรับผู้มาใช้บริการโดยติดประกาศให้ทราบและจัดทำเป็นสื่อสารสนเทศ -มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลในปีที่ผ่านมาเพื่อปรับปรุงการให้บริการ	คณะทำงานหมวด 3/เจ้าของงานบริการ
CS 2	ช่องทางการให้บริการและการประเมินความพึงพอใจ 1.มีช่องทางการรับฟัง/รับข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. มีช่องทางการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เหมาะสม 3.การจัดระบบการให้บริการเป็นธรรม เน้นหลักประสิทธิภาพ ประหยัด คุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ 4. การจัดบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้	A D L I		อบต.มีการกำหนดช่องทางในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการที่มีความเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม มีการจัดทำ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยนักวิชาการภายนอกหน่วยงาน	ฝ่ายบริหาร/คณะทำงานหมวด 3/เจ้าของงานบริการ

CS 3	การรวบรวมปัจจัยการสร้าง ความพึงพอใจในบริการและ สารสนเทศ 1. มีคู่มือ เอกสาร สารสนเทศ คำอธิบายการให้บริการต่างๆ ที่ ชัดเจน เหมาะสม 2. มีการสอบถามความคิดเห็นของ ผู้รับบริการสม่ำเสมอ และรวบรวม เป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงการบริหาร 3. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วน ร่วมในการวางแผนการให้บริการ 4. มีการประชาสัมพันธ์ ถ่ายทอด กิจกรรมการให้บริการอย่าง ต่อเนื่องหลากหลายช่องทาง ทั้ง ทางกายภาพ หรือผ่านทางโซเชียล มีเดีย	A D L I		-มีการออกแบบ สอบถามความพึง พอใจของผู้มาใช้ บริการ โดย มอบหมายให้ สำนักงานปลัดอบต. เป็นเจ้าของรวบรวม เรื่องจากหน่วยงาน ย่อยอื่นๆ เพื่อ ดำเนินการประเมิน ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการเป็น ประจำทุกปี แล้วนำ ผลการประเมินมา วิเคราะห์เพื่อวาง ปรับปรุงการบริการ ร่วมกัน -มีการรวบรวม กิจกรรมและข้อมูล สารสนเทศที่ เกี่ยวข้องกับ ผู้รับบริการทั้งที่ หน่วยงานดำเนินการ เองและข้อมูลที่ได้รับ จากหน่วยงาน ภายนอก มาเผยแพร่ ผ่านโซเชียลมีเดีย	ฝ่ายบริหาร/ คณะทำงานหมวด 3/เจ้าของงาน บริการ
---------	---	------------------------------	--	--	---

การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
CS 4	ด้านการสื่อสารและ ความสัมพันธ์ของบุคลากรกับ ผู้รับบริการ 1. มีกิจกรรมสื่อสารสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ 2. เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการและสารสนเทศผ่านเครือข่าย หรือมีการลงพื้นที่เพื่อส่งเสริมปัจจัยสร้างความพึงพอใจได้ดี	A D		-มีการจัดทำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกองแผนงานเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ แต่ยังไม่ได้เผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ -มีการนำข้อมูลสารสนเทศนี้ไปใช้ประกอบการวิเคราะห์ศักยภาพของหน่วยงานด้วย	กองแผนงาน/ คณะทำงานหมวด 3/เจ้าของงานบริการ
CS 5	ด้านการบริหารจัดการและการ อำนวยความสะดวกในการ ร้องเรียน 1. มีเจ้าหน้าที่/คณะกรรมการอำนวยความสะดวกเรื่องร้องเรียน/ การแสดงความเห็นในการให้บริการเป็นการเฉพาะ 2. มีการวิเคราะห์ จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและรับข้อเรียกร้องของกลุ่มผู้รับบริการเฉพาะด้านอย่างเหมาะสม ทันสมัย และจัดเรียงตามลำดับความสำคัญ	A D		- มีการจัดการข้อร้องเรียนโดย จัดเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการเฉพาะ -มีช่องทางการร้องเรียนและ ระบุไว้ในคู่มือสำหรับติดต่อราชการของประชาชน	จนท.ฝ่ายรับเรื่องร้องทุกข์/ คณะทำงานหมวด 3/เจ้าของงานบริการ

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกับเกณฑ์การให้คะแนนร้อยละของผลสำเร็จตามเป้าหมายของตัวชี้วัดด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปีที่ 1 (ร้อยละ 88.4) และปีที่ 2 (ร้อยละ 83.6)

ตารางที่ 3 แสดงผลผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวชี้วัด RM 2559-2560	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบกับร้อยละของผลสำเร็จตามเป้าหมายของตัวชี้วัด					
	ระดับคะแนน	1	2	3	4	5
ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
RM 2 (59) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		65	70	75	80	85
RM 2 (60) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		65	70	75	80	85

ปัญหาและข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง

ข้อเสนอจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการสรุปได้ว่า อบต. หุ่นกล้วย มีปัญหาด้านคุณภาพและความล่าช้าในการให้บริการ การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมยังไม่ได้มาตรฐาน มีปัญหาด้านความรู้ความสามารถและความใส่ใจในงานของบุคลากร ความไม่เท่าเทียม และปัญหาการขาดแคลนงบประมาณส่งผลถึงการบริการที่ไม่ครอบคลุม กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรเพิ่มประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ มีการพบปะพูดคุยและซักถามความต้องการของประชาชนให้มากขึ้น และควรพัฒนาการบริหารจัดการด้านการคมนาคม ไฟฟ้า และน้ำอุปโภค บริโภค ให้เพียงพอ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลหุ่นกล้วย อำเภอกู่ช้าง จังหวัดพะเยา ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมงานบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเป็นไปตามตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับจากส่วนกลาง และแผนการพัฒนาระบบราชการไทยของ ก.พ.ร. การดำเนินงานตามกรอบการประเมิน PMQA เป็นการประเมินระดับกระบวนการและผลสำเร็จตามตัวชี้วัดเพื่อยกระดับมาตรฐาน และคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

จากผลการวิจัยการประเมินการปฏิบัติงานของ อบต. ในระบบปกติในช่วงปีงบประมาณพบว่า ในภาพรวม ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ อบต. หุ่นกล้วยเป็นอย่างดี เผยให้เห็นถึงความตั้งใจจัดบริการสาธารณะให้แก่ชุมชน แม้จะมีอุปสรรคจากปัจจัยภายนอก เช่น ภูมิประเทศที่เป็นสังคมเมืองกึ่งชนบท การให้บริการไฟฟ้าและเส้นทางคมนาคมไม่ทั่วถึง ซึ่งต้องใช้งบประมาณสูง แต่หากพิจารณาในส่วนของคุณรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ การเบิกจ่ายงบประมาณ การเปลี่ยนแปลงด้านกฎเกณฑ์

การเงินการคลัง และพัสดุ เป็นเรื่องที่ฝ่ายผู้บริหารจะต้องเร่งพิจารณาแก้ไข ในเรื่องนี้สรวิชัย เปรมชื่น¹² ได้ให้ความเห็นว่า การยกระดับสมรรถนะของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานรองรับต่อสภาพแวดล้อมทางสังคมและเศรษฐกิจ นับเป็นจุดอ่อนอย่างหนึ่งของการบริหารจัดการองค์การผู้ให้บริการ

สำหรับผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์การประกันคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวดที่ 3 พบว่า ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปีที่ 1 และปีที่ 2 ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องด้วยดี ในขณะที่ผลการดำเนินงานในส่วนของการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

2. ข้อดีและข้อด้อยของการใช้เกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 ในการประเมินความต้องการของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา

การนำเกณฑ์คุณภาพดังกล่าว มาใช้ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของอบต. ทุกกล้าย นับว่าเกิดประโยชน์อย่างยิ่ง แม้ว่าจะมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ซับซ้อน หากแต่เป็นการส่งเสริมให้หน่วยงานได้มีโอกาสประเมินตรวจสอบตนเอง (Self-Assessment) ช่วยให้ได้ทราบรายละเอียดการดำเนินงานที่จะส่งผลกระทบต่อสิทธิในการปฏิบัติงานตามคำรับรองที่ได้รับไว้ก่อนหน้านี้ รวมทั้งได้ทราบว่ามี ความบกพร่องในเรื่องใด สามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์การให้สมบูรณ์มากขึ้น สะท้อนกลับปัญหาได้อย่างชัดเจนในทุกขั้นตอน โดยประเมินว่าจุดบกพร่องนั้นเชื่อมโยงกับการดำเนินงานในหมวดใด (1-6) รวมทั้งสามารถตรวจสอบหลักฐานการปฏิบัติและกำหนดตัวผู้รับผิดชอบได้ทันทีด้วย นอกจากนี้การกำหนดคะแนนหรือประเมินค่าถ่วงน้ำหนักก็เป็นไปในลักษณะการส่งเสริมขวัญ กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานด้วย โดยพิจารณาจากผลงานว่าอยู่ในระดับใด สามารถจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นในปีงบประมาณถัดไปเพื่อดำเนินการให้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ที่มาของหลักเกณฑ์ PMQA ยังประกอบด้วย การนำหลักธรรมาภิบาล มาผสมผสาน สามารถสร้างคุณค่าให้กับงานบริการและผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป

ส่วนข้อด้อยของการนำเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้ ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงานซับซ้อน ยากต่อการจัดระบบให้ความรู้แก่บุคลากรในองค์กร ซึ่งจำเป็นต้องเตรียมบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทั้งระบบ มีสมรรถนะที่จะเชื่อมโยงงานต่างๆ ได้อย่างสอดคล้อง ผู้บริหารต้องเป็นแกนนำสำคัญที่จะต้องนำองค์กรให้ก้าวเดินต่อไป ปัญหาอื่นที่อาจเกิดขึ้นได้คือ การไม่ยอมรับและไม่เชื่อมั่นในรูปแบบการประเมิน PMQA ของบุคลากร¹³ รวมทั้งความท้าทายของผลลัพธ์การดำเนินการ

¹² สรวิชัย เปรมชื่น, คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระบบราชการไทย, (สมาคมส่งเสริมคุณภาพแห่งประเทศไทย กระทรวงอุตสาหกรรม, 2561).

¹³ โครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย. สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, ถนนศรีอยุธยา ราชเทวี กรุงเทพมหานคร, 2557), สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2561.จาเว็บไซต์ <http://www.km.thaicyberu.go.th/KM%20CHO/paper/PMQAKM.pdf>

ข้อเสนอแนะ

จากการผลการประเมินข้างต้นจะเห็นได้ว่า การดำเนินงานบางขั้นตอนของอบต. ท่งกล้วย อำเภอกู่ซาง จังหวัดพะเยา ยังไม่สามารถดำเนินการบางประเด็นตามองค์ประกอบของเกณฑ์การประเมิน ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยนี้มีดังนี้

1) ผู้บริหารควรกำหนดแนวทางในการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องการประเมินตามเกณฑ์ PMQA ให้มากขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของการคัดกลุ่มผู้รับบริการและการค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งนี้อาจใช้เทคนิค SIPOC Model¹⁴ อันได้แก่ Suppliers, Inputs, Process, Outputs, Customers เพื่อให้บุคลากรได้เห็นภาพรวมของงานที่ปฏิบัติ

2) ผู้บริหารควรเพิ่มบทบาทการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนภารกิจ การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐตามเกณฑ์ PMQA สู่เป้าหมายเพื่อความสำเร็จขององค์กรโดยรวม ซึ่งจะส่งผลให้เกิดผลสำเร็จต่อความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพของการบริหารจัดการอย่างยั่งยืน และยกระดับการบริหารจัดการของ อบต.ให้สามารถส่งมอบคุณค่าและบริการที่ดีให้แก่ผู้รับบริการต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการวิจัยประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ของการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA ให้ครบทั้ง 7 หมวด

เอกสารอ้างอิง

กิริพัฒน์ เขียนทองกุล, การกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นไทยช่วงหลังรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550-2559: การเมืองไทยที่ไร้เสถียรภาพกับความไม่เชื่อใจในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม 2559.

โกวิท พวงงาม. การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. พิมพ์ครั้งที่ 5.

กรุงเทพมหานคร: วิทยุชน, 2548.

โครงการมหาวิทยาลัยไซเบอร์ไทย. สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. ถนนศรีอยุธยา ราชเทวี

กรุงเทพมหานคร. 2557. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2561. จากเว็บไซต์

<http://www.km.thaicyberu.go.th/KM%20CHO/paper/PMQAKM.pdf>

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขถึงฉบับที่ 13 พ.ศ.2552, 2558.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. สืบค้นเมื่อ วันที่ 15 มกราคม 2561. จากเว็บไซต์

http://www.dede.go.th/ewt_dl_link.php?nid=40082

สรวิชัย เปรมชื่น. คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระบบราชการไทย, สมาคมส่งเสริมคุณภาพแห่งประเทศไทย ประเทศไทย กระทรวงอุตสาหกรรม, 2561.

¹⁴ สำนักงานพัฒนาระบบราชการ, คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัด การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ, 2552, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2561. จากเว็บไซต์ http://www.dede.go.th/ewt_dl_link.php?nid=40082

วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2562)

สรวิชัย เปรมชื่น. **คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระบบราชการไทย**. สมาคมส่งเสริมคุณภาพแห่งประเทศไทย กระทรวงอุตสาหกรรม, 2561.

สำนักงานพัฒนาระบบราชการ. **การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 2551-2555**. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2561. จากเว็บไซต์

https://www2.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=153

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกล้วย. **ข้อมูลพื้นฐาน**. เอกสารรายงานประจำปี 2560 (เอกสารอัดสำเนา).

เอกวิทย์ มณีธร. **ระบบราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชนของไทย**. กรุงเทพมหานคร: หจก.เอ็ม.ที.เพลซ, 2552.

Likert Rensis. **The Human Resources: Cases and Concept**. New York: Hart Cout Brace B. World in Coperated, 1970.

Taro Yamane. **Elementary Sampling Theory**. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice-Hall, Inc. 1967.