



## รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลสารภี

อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

โดย

อาจารย์ กันตินันท์ นามตะ

และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ประจำปี 2564

<b>ชื่อเรื่อง</b>	การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล สะโน่นทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
<b>หน่วยงานที่รับผิดชอบ</b> <b>ปีที่ทำการวิจัย</b>	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ 2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน่นทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ต่อการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้ 2) ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และการช่วยเหลือพื้นที่ 3) ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม 4) ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น 5) ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโน่นทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะโน่นทอง ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสะโน่นทอง การวิเคราะห์เชิงเบริมาณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 92 คน (ร้อยละ 24.20) กับเพศหญิง จำนวน 290 คน (ร้อยละ 75.80) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 138 คน (ร้อยละ 36.10) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 78 คน (ร้อยละ 20.40) และอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 46 คน (ร้อยละ 12.00) อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 87 คน (ร้อยละ 22.80) อายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน (ร้อยละ 8.70) สถานภาพส่วนมากสมรสแล้ว จำนวน 251 คน (ร้อยละ 65.60) โสดจำนวน 120 คน (ร้อยละ 31.30) และสถานภาพอื่น ๆ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.1)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 168 คน (ร้อยละ 44.00) ระดับประถมศึกษาจำนวน 67 คน (ร้อยละ 17.50) ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน (ร้อยละ 22.50) ระดับอนุปริญญา/ปวส.จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.80) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.20)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 188 คน (ร้อยละ 49.20) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 78 คน (ร้อยละ 20.40) อาชีพค้าขาย จำนวน 42 คน (ร้อยละ 11.00) อาชีพข้าราชการ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.70) และอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.70)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสะโน่นทอง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน เท่ากับร้อยละ 95.60 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน จำแนกรายงานได้ดังนี้

- 1) ด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.00
- 2) ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือฟื้นฟู มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.80
- 3) ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.60
- 4) ด้านงานสีบسانและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.20
- 5) ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.80

## คำนำ

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไว้ว่า จะต้องให้ประโยชน์สุขของประชาชน พร้อมทั้งเกิดผลลัมภ์อีกทั้งลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกฯ อย่างรวดเร็ว และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการประสานงานหรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจใน การให้บริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขององค์กรบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง จังหวัดปราจีนบุรี ให้ได้ประสานมายังสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งเป็นหน่วยงานสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ หวังว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง ในครั้งนี้คงเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการพัฒนาปรับปรุง กระบวนการ พร้อมทั้งบริการประชาชนต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม หวังว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง ในครั้งนี้คงเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงาน พร้อมทั้ง บริการประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

## สารบัญ

	หน้า
บทที่	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
<b>1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	6
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>8</b>
2.1 องค์กรปกครองท้องถิ่น	8
2.2 การบริหารงานส่วนท้องถิ่น	11
2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง	11
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	17
2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณูปโภค	20
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	<b>29</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย	30
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	31
3.5 การแปลผลฯ	32
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	32
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>34</b>
4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง	34
4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง	36
4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสะโพนทอง	49

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อกิจกรรม และข้อเสนอแนะ	50
5.1 สรุปผลการวิจัย	50
5.2 อกิจกรรม	51
5.3 ข้อเสนอแนะ	53

### บรรณานุกรม

#### ภาคผนวก

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

ภาคผนวก ข หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการ

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงรายละเอียดคณะผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง	15
2 แสดงอัตรากำลังพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุและสถานภาพ	34
4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา	35
5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	36
 6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทองใน ภาพรวม	36
7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง งานด้านงานบริการจัดเก็บภาษีและพัฒนารายได้	37
8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือที่น้ำ	39
9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง งานด้านพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม	42
10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง งานด้านสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น	44
11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง งานด้านสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม	47

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 มาตรา 249 – 254 ได้บัญญัติให้ท้องถิ่นมีหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณสุขและกิจกรรมสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น การจัดทำบริการสาธารณสุขและกิจกรรมสาธารณสุขได้ที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้เก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย (สถาบันพระปกเกล้า, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560)

ประกอบกับรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางแผนหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวดที่ 9 มาตรา 282 – 290 ของรัฐธรรมนูญแสดงเจตนาณให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดพิธีทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตรวจสอบบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง

การปกครองท้องถิ่น เป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภัยในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจจากการปกครอง หลักการกระจายอำนาจจากการปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำการกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยอิสระ ปลดปล่อยจากการขึ้นนำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกด้านหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องออกสิทธิ์ในการควบคุมเข้าไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ดังนี้

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิ์มีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐาน และวิธีทางของการปกครองตามระบบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียใน

การบริหาร吨นเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวังแทนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของ吨นเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้ามมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักธุรกิจศาสตร์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุนการปกครอง吨นเอง และท้องถิ่นด้วยทัศนะที่ว่าเป็นการสนับสนุนประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิ มีเสียงในการดำเนินการปกครอง吨นเองอันเป็นรากรฐานและวิธีทางการเมืองตามระบบประชาธิปไตย (ประยัด วงศ์หงษ์ แฉอนันต์ เกตุวงศ์, 2524 : 14)

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจจากการปกครอง หลักการกระจายอำนาจจากการปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำการต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ โดยการทำงานในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบล จึงจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรจะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกัน เพื่อเป็นการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงาน ส่งผลให้คนในองค์กรมีความกระตือรือร้นในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นการสร้างภาพจนที่ดีขององค์กรทำให้เป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ

รากรฐานสำคัญของการปกครองรัฐ ไม่ว่าจะมีรูปแบบการปกครองในลักษณะใดก็ตามการให้บริการงานสาธารณูปโภคแก่ประชาชนในรัฐถือเป็นภารกิจหลักที่แต่ละรัฐจะต้องดำเนินการเพื่อให้ประชาชนในรัฐมีความสุขสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทยที่มีการปกครองในระบบประชาธิปไตย ในเรื่องของการปกครองระบบประชาธิปไตยจะเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนรวม รัฐบาลที่เกิดขึ้นจึงเป็นเสมือนเครื่องมือในการช่วยให้ประชาชนได้บรรลุจุดหมายปลายทางของสังคมการเมือง นั่นคือความพากเพียรของประชาชนทั้งปวง ซึ่งหมายรวมถึง เศรีภาค โอกาส ความเจริญ (นัชชาภัทร อุ่นตรงจิตต์, 2556, น. 106) ซึ่งประเทศไทยในปัจจุบันนั้นก็ใช้ระบบการปกครองในระบบประชาธิปไตยที่มีการกระจายอำนาจในการปกครองลงสู่ท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากรฐานสำคัญของการปกครองของประเทศไทย การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง吨นเอง ได้อย่างเสรีภาพได้ครอบแห่งกฎหมาย เพื่อให้เกิดความเจริญที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน การปกครองท้องถิ่นช่วยสนับสนุนตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการปกครองที่กระจายอยู่ทั่วประเทศไทย โดยพื้นที่มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางภัยภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตร่องผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ มีกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยึดหยุ่น โดย รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ในหมวดที่ 14 มาตรา 249 – 251 ได้บัญญัติถึง การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึง

เจตนาرمณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปักครองตนเองในด้านรายได้ จำนวน และความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน รวมไปถึงต้องให้องค์กร ปักครองส่วนท้องถิ่นมีอิสรภาพในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการ จัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปักครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่ จำเป็นเพื่อการคุ้มครอง ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศไทยเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความ แตกต่างขององค์กรปักครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการ ขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกัน การก้าวภายใต้กฎหมายที่ข้อราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

องค์กรปักครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการ รักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการห่อห้องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

โดยการทำงานในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงาน และสร้างความพึง พอยให้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบล จึงจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรจะต้อง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อเป็นการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการ ทำงาน ผลงานให้คุณในองค์กรมีความกระตือรือร้นในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นการสร้าง ภาพพจน์ที่ดีขององค์กรทำให้เป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ

แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล จำเป็นต้อง รับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุง และ พัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในหลักการแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติสาระสำคัญเกี่ยวกับการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การสร้างความ เชื่อมแข็งขององค์กรอิสระภายใต้รัฐธรรมนูญ การขยายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหาร กิจการบ้านเมืองให้ก้าวข้างหน้าขึ้น โดยเฉพาะการให้ประชาชนหรือผู้รับบริการและชุมชนเข้ามามี บทบาทในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะและการจัดสรรทรัพยากร ตลอดจนการ ริเริ่มแผนงาน โครงการ มาตรการ และตรวจสอบการดำเนินการต่าง ๆ ของภาครัฐ นอกจากนี้ยังเน้น ถึงเรื่องธรรมาภิบาลและจริยธรรมในการบริหารกิจการบ้านเมือง มาตรการการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และให้มีการประกาศใช้มาตรฐานทางจริยธรรมและคุณธรรม สำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำหรับการให้บริการประชาชน เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการ ต้องการความสะดวกรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ ซึ่งในสภาพการณ์ที่เป็นจริงแล้ว สำหรับในเขตเทศบาลตำบลส่วนใหญ่ยังมีปัญหา เกี่ยวกับการให้บริการอยู่อีกเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่แล้วในส่วนราชการท้องถิ่น ไม่สามารถบังคับใช้ กฎหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผู้ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ในส่วนของปัญหา และ อุปสรรคในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการกิจงานในหน้าที่ประจำมีมากอยู่แล้ว ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทางด้านเทคนิควิชาการสนับสนุน ขาดวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปักครองท้องถิ่นที่ ส่งผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปักครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่ และมีการกระจาย

อำนาจ (Decentralization) โดยการโอนกิจกรรมบริการสาธารณูปการเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ ของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง

สำหรับการให้บริการประชาชน เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการ ต้องการความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในสภาพการณ์ที่เป็นจริงแล้ว สำหรับในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการอยู่อีกเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่แล้วในส่วนราชการท้องถิ่น ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผู้ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการกิจงานในหน้าที่ประจำมีมากอยู่แล้ว ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทางด้านเทคนิควิชาการสนับสนุน ขาดวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้มอบอำนาจในการปกครองท้องถิ่นและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้ ดุลยพินิจ มีเจ้าหน้าที่และบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากส่วนราชการส่วนภูมิภาค การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญต่อระบบการปกครองของประเทศไทยในด้านการให้ความช่วยเหลือ และลดภาระความรับผิดชอบจากรัฐบาลกลางในด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้รู้สึกความต้องการของสภาวะท้องถิ่นอย่างแท้จริง การกระจายอำนาจทางการเมือง การปกครองไปสู่ประชาชนในท้องถิ่นให้รู้จักปกครองตนเองและสร้างลักษณะผู้นำในท้องถิ่น และเพื่อรับผิดชอบจัดดำเนินการบริหารตามความต้องการของสมาชิกในชุมชนนั้นๆ แต่ทั้งนี้ การบริหารจัดการของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประยัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว และเป็นผลให้การบริหารงานมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ประสิทธิภาพในการบริหารราชการท้องถิ่น จึงต้องคำนึงถึงหลักการและเทคนิคในการบริการ การพัฒนาปรับปรุง แผนงานบุคลากร ตลอดจนวิธีจัดการงบประมาณให้มีความเหมาะสมตามศักยภาพพื้นที่

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลสาระโนนหงส์ อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชน เพื่อให้การอำนวยความสะดวกสบายและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนและสอดคล้องกับพระราชบัญญัติฯ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การให้บริการในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลสาระโนนหงส์ อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ให้ประสบความสำเร็จ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ อันจะส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชนที่มารับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลสาระโนนหงส์ อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้บริหาร ได้นำไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนางานด้านการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. คุณภาพของการบริการ ที่เป็นไปตามแนวทางประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1. ขอบเขตด้านพื้นที่ 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา 3. ขอบเขตด้านเวลา และ 4. ขอบเขตด้านประชากร

### 1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ที่ตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทองตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกของอำเภอเกษตรสมบูรณ์ ห่างจากอำเภอเกษตรสมบูรณ์ ประมาณ 7 กิโลเมตรรีพื้นที่ประมาณ 54 ตารางกิโลเมตร หรือ ประมาณ 33,750 ไร่ อาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง ตั้งอยู่เลขที่ 200 หมู่ที่ 5 ตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ตำบลสรงโพนทอง มีอาณาเขตติดต่อกับตำบลไกล้าเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านหัน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ภูแลนค่าและตำบลชับสีทอง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านบัวและตำบลบ้านยาง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลโนนกอก

พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง เป็นพื้นที่ราบลุ่ม และสภาพอากาศโดยทั่วไปมี 3 ฤดู ตามฤดูกาลของประเทศไทย โดยมีอากาศหนาవัวจัดในฤดูหนาว และร้อนจัดในฤดูร้อน และมีลำห้วย หนองน้ำ เหมาะแก่การเพาะปลูก ภูเขาที่สำคัญได้แก่ ภูอัม-ภูคลี

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง

ตำบลสรงโพนทอง ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านโพธิ์

หมู่ที่ 2 บ้านโนนช่อง

หมู่ที่ 3 บ้านพันลำ

หมู่ที่ 4 บ้านสรงโพนทอง

- หมู่ที่ 5 บ้านส้มกบ
- หมู่ที่ 6 บ้านโนนโก
- หมู่ที่ 7 บ้านหนองคู
- หมู่ที่ 8 บ้านพีพวย
- หมู่ที่ 9 บ้านโนนมะเยา
- หมู่ที่ 10 บ้านส้มกบ
- หมู่ที่ 11 บ้านโนนทัน
- หมู่ที่ 12 บ้านโนนส้มโยง

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

### 2.1 ประเด็นการสำรวจ ประกอบด้วย 4 ประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### 2.2 งานบริการที่จะนำมาประเมิน ประกอบด้วย

- 1) งานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้
- 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นฟู
- 3) งานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค – บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม
- 4) งานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น
- 5) งานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม

## 3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาของการสำรวจเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564

รวมระยะเวลา 12 เดือน

## 4. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัย คือ ประชากรในเขตองค์การบริการส่วนตำบลสะโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 8,466 คน (ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสะโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งได้จากการใช้ ทารो ยามานะ (Taro Yamane) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 382 คน ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากผู้ที่มาใช้บริการในงานด้านต่างๆ ขององค์การบริการส่วนตำบลสะโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 - 30 กันยายน 2564

## 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

องค์การบริการส่วนตำบลสะโพนทอง หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริการส่วนตำบลสะโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งที่ได้พับเห็น และสัมผัสโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง หรือการพูด เป็นความรู้สึกของผู้ใช้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลสะโพนทอง ต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน ขององค์การบริการส่วนตำบลสะโพนทอง คือ

- 1) งานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้
- 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นฟู
- 3) งานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค – บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม
- 4) งานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น
- 5) งานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น การให้บริการ การใช้ความมีอัธยาศัย ควบคู่ไปกับความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบ และไม่ถือโอกาส แสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ

การให้บริการ หมายถึง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องาน หรือรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์กรบริการส่วนตำบลสาระ罇ท่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกดี ที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การได้รับบริการ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริการส่วนตำบล สระโพนทอง อำเภอเกเรตระสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์กรบริการ ส่วนตำบลสระโพนทอง โดยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีรวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการวิจัย ซึ่งจัดลำดับเนื้อหา ดังนี้

1. องค์กรปกครองท้องถิ่น
2. การบริหารงานส่วนท้องถิ่น
3. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรบริการส่วนตำบลสระโพนทอง
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณูปโภค
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 องค์กรปกครองท้องถิ่น

##### 2.1.1 ปรัชญาแนวคิดขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น

โดยที่กฎหมายปกครองท้องถิ่น แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ ต้องการให้ การจัดทำบริการสาธารณูปโภคที่มีประสิทธิภาพ นั้นคือ จัดทำบริการสาธารณูปโภคให้ทั่วถึง และตรงกับความ ต้องการของราษฎรในท้องถิ่น ตามความเป็นมาในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลงได้ก็ด้วย วิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่น เป็นสถาบันการปกครองประเทศ ในระบบประชาธิปไตย โดยผู้ที่จะเข้า ร่วมในการปกครองท้องถิ่น จะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่นนั้น

ดังนั้น กฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้น เพื่อจัดตั้งองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีวัตถุประสงค์กระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่าง ท้องถิ่นกับส่วนกลางในขอบเขตการกำกับดูแล นั้นคือ จะไม่กำหนดให้ราชการส่วนกลางมีอำนาจ บังคับบัญชา เนื่องจากจะผูกมัดการของท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการ บริหารจัดการ แต่จะให้มีอำนาจในการกำกับดูแล เพื่อป้องกันมิให้ราษฎรได้รับความเดือดร้อน จากการกระทำการของราชการส่วนท้องถิ่น และเพื่อประโยชน์หลักแก่ราษฎรในท้องถิ่น ว่าจะได้รับการ บริการสาธารณะอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จะกำกับดูแลและตรวจสอบให้ราชการ ส่วนท้องถิ่น กระทำการโดยชอบด้วยกฎหมาย หากมีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้น ก็จะมี อำนาจในการเพิกถอน หรือยับยั้งการกระทำการ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจ แก่ราชการส่วนกลางให้กระทำได้ไว้อย่างชัดเจนด้วย แม้ในบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักร ไทย พ.ศ. 2540 หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 282 ยังบัญญัติไว้ว่า “ภายใต้บังคับมาตรา 1 ซึ่งรัฐบาลนั้นจะต้องให้ความอิสระ แก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนาرمณ์ของ ประชาชนในท้องถิ่น” และมาตรา 583 วรรค 2 “การกับกำดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำ เท่าที่จำเป็น ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

หรือประโยชน์ของประเทศโดยส่วนรวม ทั้งนี้ จะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนาرمณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรืออกเหนีจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ได้”

ดังนั้นแนวคิดพื้นฐาน ของระบบการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ว่า

1. เป็นระบบการกระจายอำนาจทางการปกครองไปสู่ท้องถิ่น
2. เพื่อจัดทำสาธารณณะ ได้อย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการของราษฎร และเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น
3. โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้มีส่วนอย่างเต็มที่
4. เพื่อเป็นกระบวนการให้การเรียนรู้ในระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน
5. ราชการส่วนกลางต้องไม่มีอำนาจเหนือคณาจารย์ผู้บริหารส่วนท้องถิ่น แต่มีบทบาทในการกำกับดูแล และให้ความช่วยเหลือ
6. ท้องถิ่นต้องมีความอิสระในการตัดสินใจ กำหนดพิธีทาง นโยบายและการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ในระดับหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ได้มีการปรับปรุง พระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยกำหนดให้มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ เทศบาล ด้วย แต่ให้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการในกิจการที่ เทศบาล ดำเนินการไม่ได้หรือต้องประสานงานร่วมกันระหว่าง องค์กรบริหารส่วนตำบล หลายแห่งเป็นต้น ปัจจุบันประเทศไทยมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ

1. กรุงเทพมหานคร
2. เมืองพัทยา
3. เทศบาล (แยกเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล)
4. องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
5. องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.)

### **2.1.2 องค์กรปกครองท้องถิ่น รากฐานระบบประชาธิปไตย**

จากเจตนาرمณ์ของกฎหมายปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ “ราชการส่วนท้องถิ่น” จึงถูกจัดตั้งขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดในการพัฒนาระบบประชาธิปไตย ที่ต้องการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น จึงถือได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของระบบประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น และเป็นกลไกการปกครองที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นของตนอย่างแท้จริง ทั้งนี้ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมาจากการดำเนินกิจการเพื่อประชาชน โดยกำกับดูแลของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นกลไกของการมีส่วนร่วมในเชิงโครงสร้างของชุมชนท้องถิ่น

### **2.1.3 การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

ประชาชนในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการผลักดันให้กลไก (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินการกิจการพัฒนาท้องถิ่น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการบริหาร

จัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ดังนี้

1. การใช้สิทธิในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของตนเอง เข้าไปเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือเป็นกรรมการในคณะกรรมการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นดังกล่าว เพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ และกำหนดทิศทางการพัฒนา ให้สอดคล้องกับความต้องการของตนเองและชุมชน ทั้งนี้ หากผู้แทนข้างต้นปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ประชาชนในท้องถิ่นก็มีสิทธิที่จะไม่เลือกตั้ง ให้เป็นผู้แทนในสมัยต่อ ๆ ไปได้

2. การเสนอความต้องการต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณา กำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน/โครงการในเรื่องต่างๆ

3. การตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาท้องถิ่น และคณะกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องของตน แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณชน โดยเสนอในนามของกลุ่มชุมชน หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยอาจผ่านสื่อของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไปรวมทั้งการร้องเรียนผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน ที่กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นก็ได้

4. การร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่องค์กรปกครองท้องถิ่น กรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการประกอบกิจการใด ๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

5. การให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติตามข้อเสนอของท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็น “กติกา” หรือ “หลักปฏิบัติ” ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้ข้อบังคับในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาด และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง แล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม เรื่องต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วย

จากบทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครอง ท้องถิ่นดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชนเป็นองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญ ที่จะให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับประชาชนได้ เป็นที่พึงและเป็นหัวหอกของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น สมดังเจตนารณรงค์ของการปกครองท้องถิ่น ในระบบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองท้องถิ่น จะเข้มแข็งได้อย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชน ได้อย่างยั่งยืน ประชาชนในท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการดำเนินงานในลักษณะ ประชาสังคม กล่าวคือ มีการรวมตัวของชุมชน เป็นองค์กร หรือ ชุมชน หรือกลุ่มต่างๆ อย่างหลากหลาย ตามความต้องการของชุมชน เพื่อให้ทุกส่วนของชุมชนได้มีส่วนร่วม ทั้งในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน การดำเนินการ และติดตามกำกับ โดยองค์กรปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์ภาระที่สำคัญ และมีบทบาทร่วมกับองค์กรต่าง ๆ ของชุมชนนั้น ในการดำเนินการพัฒนา

## 2.2 การบริหารงานส่วนท้องถิ่น

### 2.2.1 กำหนดมาตรฐานการบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น

เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคลตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่นประกอบด้วยกฎหมายว่าด้วยระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น กำหนดให้คณะกรรมการมาตรฐานงานบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น กำหนดมาตรฐานการบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบให้มีทิศทางที่เหมาะสมและเป็นธรรม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 33(1) แห่งพระราชบัญญัติระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 คณะกรรมการขึ้นพื้นฐานการบริหารงานส่วนท้องถิ่น ได้มีมติการประชุม ครั้งที่ 6/2544 เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2544 ให้ประกาศกำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นไว้ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ (ข้อ 2) “พนักงานส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า ข้าราชการบริหารส่วนจังหวัด พนักงานเทศบาล พนักงานส่วนตำบล ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้าราชการเมืองพัทยา และ ข้าราชการหรือพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาจัดเป็นเงินเดือนของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

การกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและการกำหนดตำแหน่ง โดยคำนึงถึงอำนาจหน้าที่และปริมาณงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ภายใต้กรอบมาตรฐานทั่วไปที่คณะกรรมการกลาง ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด และการกำหนดมาตรฐานของตำแหน่งและอัตราตำแหน่ง ให้จำแนกตำแหน่งเป็นประเภทและสายงาน และจัดตำแหน่งในประเภทเดียวและระดับเดียวกัน โดยคำนึงถึงหน้าที่ลักษณะความรับผิดชอบ และคุณภาพของงาน ความก้าวหน้าในสายงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีขนาดแตกต่างกันด้วย โดยมาตรฐานดังกล่าว จะต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่ ก.พ. กำหนด ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานทั่วไปที่คณะกรรมการกลาง ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

## 2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรบริการส่วนตำบลสระโพนทอง

### 2.3.1 สภาพทั่วไปขององค์กรบริการส่วนตำบลสระโพนทอง

ตำบลบ้านสระโพนทอง มีพื้นที่ 54 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 33,750 ไร่ มีคลองชลประทานตัดผ่าน สามารถใช้ประโยชน์ทางด้านการเกษตรได้แต่เป็นบางส่วน สภาพดินโดยทั่วไปเป็นดินเหนียวผสมทราย

สำนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง (ปัจจุบันเป็นองค์กรบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง) ตั้งอยู่เลขที่ 200 หมู่ที่ 5 ตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง เป็นพื้นที่ราบลุ่ม และสภาพอากาศโดยทั่วไปมี 3 ฤดู ตามฤดูกาลของประเทศไทย โดยมีอากาศหนาวจัดในฤดูหนาว และร้อนจัดในฤดูร้อน และมีลำห้วย หนองน้ำ เทมากแก่การเพาะปลูก ภูเขาที่สำคัญได้แก่ ภูโอม-ภูคลี

### ที่ตั้งและอาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านหัน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ภูแลนค่าและตำบลซับสีทอง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านบัวและตำบลบ้านยาง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลโนนกอก

เนื้อที่ มีเนื้อที่ทั้งหมด 54 ตารางกิโลเมตร

### ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน และมีจำนวนประชากร จำนวน 8,466 คน แบ่งเป็นชาย 4,191 คน หญิง 4,275 คน  
(ข้อมูล ณ สิงหาคม 2564)

### สภาพภูมิประเทศและลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อน และแห้งแร้ง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียสร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทึ่ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตเทศบาลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่กลางเดือนตุลาคมถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ ในช่วงกลางเดือนตุลาคมนานราว 1-2 สัปดาห์ เป็นช่วงเปลี่ยนฤดูจากฤดูฝนเป็นฤดูหนาว อากาศแปรปรวนไม่แน่นอน อาจเริ่มมีอากาศเย็นหรืออาจยังมีฝนฟ้าคะนอง อากาศหนาวอุณหภูมิต่ำสุด ประมาณ 15 องศา

### 2.3.2 ด้านสังคม ประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น

#### สภาพสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง มีวัฒนธรรมที่ได้สั่งสมกันมาเป็นเวลาอันช้านานโดยการคิดค้นและปรับแต่งมาจากวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมาแต่เดิม และโดยการรับเอาวัฒนธรรมใกล้เคียงจากต่างท้องที่ต่างรูปแบบต่างภาษาและจากต่างเชื้อชาติเข้ามาผสมผสานกัน จากการที่ได้ติดต่อสัมพันธ์กันทั้งทางด้านการเผยแพร่องค์ความรู้ อบรม และติดต่อค้าขายกันจนกลายเป็นสัญลักษณ์เฉพาะของท้องถิ่นที่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงเอกลักษณ์ของสังคมชนบทและจากการที่ได้ถือปฏิบัติสืบทอดกันมาเป็นระยะเวลาอันช้านานโดยชุมชนภายใต้เขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพน ท่องยังคงสภาพเป็นชุมชนกึ่งชนบทประชาชนประกอบอาชีพเกษตรกรรมการค้าขาย

### **ด้านการศาสนา**

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีความเชื่อถือตามประเพณีในสมัยก่อนและมีอิทธิพลต่อจิตใจของประชาชนเป็นอย่างมาก เช่น การนับถือผี การบนบาน การเช่นไห้วัฟี่ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาระโพนทองมีวัดทั้งหมด 12 วัด คือ

- 1.วัดพระเจ้าหมูป่าโพธิราม
- 2.วัดโนนข่องมังคลาราม
- 3.วัดเทวฤทธิ์สุวิมลมังคลารามวัดสุวรรณราม
- 4.วัดป่าสุวรรณนาคุหา
- 5.วัดทุ่งสว่าง
- 6.วัดหนองคูคำ
- 7.วัดโนนตะโภ
- 8.วัดบ้านโนนมะเยา
- 9.วัดขามเทศวัดโนนทัน
- 10.วัดโนนส้มโขง

### **งานประเพณี งานรัฐพิธี และวันสำคัญของท้องถิ่น**

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาระโพนทองมีการนับถือประเพณีอย่างเคร่งครัดมาแต่ครั้งโบราณและเป็นประเพณีของท้องถิ่นสืบมาตั้งแต่บรรพบุรุษจนถึงลูกหลานโดยยึด “ชีตสิบสอง–คลองสิบสี่” เป็นแนวทางปฏิบัติต้านวัฒนธรรมประเพณี ในแต่ละเดือนมีประเพณีประจำเดือน

#### **2.3.3 ด้านการศึกษา**

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสาระโพนทองมีโรงเรียนในพื้นที่ระดับประถมศึกษาจำนวน 5 โรงเรียน คือ

- 1.โรงเรียนบ้านโพธิ์ครุราษฎร์ประสิทธิ์
- 2.โรงเรียนสาระโพนทอง
- 3.โรงเรียนบ้านหนองคูวิทยา
- 4.โรงเรียนบ้านส้มกบราชราษฎร์บำรุง
- 5.โรงเรียนบ้านพี้พวย

มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลสาระโพนทอง หมู่ที่ 5 บ้านส้มกบ ตำบลสาระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

#### **2.3.4 ด้านสาธารณสุข**

การให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสาระโพนทอง มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง โดยมีบุคลากรด้านสาธารณสุข เป็นผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข

## การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทองดำเนินการด้านสวัสดิการสังคมและการสงเคราะห์ชุมชน ดังนี้

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุจำนวน 1,635 คน เดือนละ 1,071,300 บาท เป็นเงิน 12,855,600 บาท/ปี

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้กับผู้พิการ จำนวน 560 คน เดือนละ 800 บาท เป็นเงิน 450,000 บาท/เดือน รวมเป็นเงิน 5,400,000 บาท/ปี

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้กับผู้ติดเชื้อเอ็อดส์ จำนวน 25 คน เดือนละ 500 บาท เป็นเงิน 12,500 บาท/เดือน รวมเป็นเงิน 150,000 บาท/ปี

ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2564

### 2.3.5 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

องค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทองมีงานบริการด้านสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัด มีสมาชิก อปพร. จำนวน 160 คน

### 2.3.6 ด้านยาเสพติด

ปัญหายาเสพติดในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง จากการที่ทางสถานีตำรวจนครบาลอำเภอเกษตรสมบูรณ์ ได้แจ้งให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง ทราบนั้นพบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่า้น้อย และยังไม่พบผู้ติดยาเสพติดในมาจากการที่ได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง สามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การรณรงค์ การประชาสัมพันธ์ การแจ้งเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็นเรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง ก็ได้ให้ความร่วมมือมาโดยตลอด

### 2.3.7 ข้อมูลด้านโครงสร้างพื้นฐาน

#### การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่ง เดินทางรวดเร็ว มีถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน ทั้ง 12 หมู่บ้าน การสื่อสารโทรคมนาคม

การสื่อสารที่สำคัญด้านสัญญาณวิทยุสามารถรับสัญญาณสถานีวิทยุชุมชนและสถานีวิทยุกระจายเสียง ของจังหวัดชัยภูมิได้ชัดเจน คือ สถานีวิทยุ จ.ส. 5 ของกรมท่าอากาศยาน สтанีวิทยุ อสมท.ชัยภูมิ สถานีวิทยุ สาท.ชุมแพ และสถานีวิทยุชุมชนในพื้นที่ การรับสัญญาณการรับสัญญาณภาพของสถานีโทรทัศน์ได้ 6 ช่อง คือ 3, 5, 7, 9, ทีวีไทย ได้ชัดเจนและสถานีผ่านดาวเทียม

นอกจากนี้ยังมีวิทยุสื่อสารของที่ทำการปกครองอำเภอเกษตรสมบูรณ์ สถานีตำรวจนครบาลอำเภอเกษตรสมบูรณ์ สาธารณสุขอำเภอและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากมีกรณีเร่งด่วนสามารถใช้บริการโทรศัพท์ได้ซึ่งปัจจุบันมีระบบโทรศัพท์มือถือบริการอย่างทั่วถึง ด้านการสื่อสารมวลชน มีหนังสือพิมพ์รายวัน จุลสาร และนิตยสารต่าง ๆ

## ไฟฟ้า

ทุกครัวเรือนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทองทุกครัวเรือนมีไฟฟ้าใช้โดยทั่วถึงทุกหมู่บ้าน คิดเป็นไฟฟ้าร้อยละ 100 องค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง ได้ประสานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกษตรสมบูรณ์ ประมาณค่าใช้จ่ายโดยใช้งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง เพื่อขอขยายเขตบริการไฟฟ้าไปยังครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ ซึ่งจะพิจารณาถึงความเดือดร้อน จำเป็น เหماะสม และคุ้มค่ามากที่สุด

## การประปา

องค์การบริหารตำบลสรงโพนทอง มีการประปางานส่วนภูมิภาคบางหมู่บ้าน ส่วนใหญ่จะเป็นระบบประปามากหรือระบบประปาชนบท ที่ทางหน่วยงานของรัฐและองค์การบริหารส่วนตำบลไปดำเนินการก่อสร้างให้ เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค ซึ่งมีบางหมู่บ้านที่ยังไม่เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค และยังมีความต้องการระบบประปามากบ้านอีกหลายแห่ง

### 2.3.8 สภาพเศรษฐกิจและสังคม

อาชีพหลักส่วนมากประกอบอาชีพในภาคเกษตรกรรมประมาณร้อยละ 90 ที่สำคัญได้แก่ การทำนาทำไร่ ทำสวน นอกจากนี้ยังมีการประกอบอาชีพนอกเหนือจากภาคเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 10 ดังนี้

- |                              |                                  |
|------------------------------|----------------------------------|
| 1. ลูกจ้างเอกชนร้อยละ 5      | 2. ประกอบธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 0.8 |
| 3. ลูกจ้างของรัฐร้อยละ 1     | 4. ธุรกิจในครัวเรือนร้อยละ 2     |
| 5. อาชีพอุตสาหกรรมร้อยละ 0.2 | 6. รับราชการร้อยละ 1             |

## การเกษตร

เกษตรกรส่วนใหญ่ของตำบลสรงโพนทอง ปลูกพืชเป็นหลัก ได้แก่ การทำนา การทำไร่ทำสวน เช่น อ้อย ข้าวโพด พ稷 ยาสูบ ถั่วต่างๆ พืชผัก และผลไม้ ส่วนพืชเศรษฐกิจที่นิยมที่ปลูกกันมากตามลำดับคือ ข้าว พ稷 อ้อย และเกษตรกรทุกหมู่บ้านจะมีการรวมกลุ่มกันประกอบอาชีพเสริมต่างๆ เช่น กลุ่มปลูกพ稷 กลุ่มจักسان เป็นต้น

### 2.3.9 ข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทองประกอบด้วย

การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร ฝ่ายนิติบัญญัติ ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง จำนวน 23 คน ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วยคณะกรรมการ จำนวน 3 คน

ตารางที่ 1 แสดงรายละเอียดคณะผู้บริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง

ลำดับ	ชื่อ สกุล	ตำแหน่ง	หมายเลขโทรศัพท์
1	นางบุญน้อม ภาษา	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	0968629829
2	นายมงคล ภาษา	รองนายกองค์	0862500173

3	นายเสมอ	คงโนนกอก	รองนายกอบต.	0652680716
4	นายพิทักษ์พงษ์	ผัดวิเศษ	ประธานสภากา	0811977177
5	นายสมศักดิ์	ภิญโญยาง	รองประธานสภากา	0896248254
6	นายฤทธิเดช	คำชัย	ส.อบต.ม.1	0883460083
7	นายอุทิศ	คลประสิทธิ์	ส.อบต.ม.1	0849599859
8	นายสังวาลย์	ดวงแก้ว	ส.อบต.ม.2	0831013740
9	นางหนูภักดี	มูลติมา	ส.อบต.ม.3	0821342967
10	นายมนูญ	จันทรารักษ์	ส.อบต.ม.3	0934491415
11	นายณวิล	ไตรนพ	ส.อบต.ม.4	0884760660
12	นายหนูแดง	หมู่หาญ	ส.อบต.ม.5	0887037108
13	นายสำรอง	เสนาหมื่น	ส.อบต.ม.5	0807362124
14	นายสมชาย	วันวินัย	ส.อบต.ม.6	0868472812
15	นางศรีนวล	ขัจดพາล	ส.อบต.ม.7	0856093562
16	นายอาชีพ	ภาชา	ส.อบต.ม.7	0870347520
17	นางวรรณนิภา	ครองใจน้ำ	ส.อบต.ม.8	0857665617
18	นายขัน	ตาบพรวน	ส.อบต.ม.8	0908347113
19	นายทองคุณ	วงศ์เพา	ส.อบต.ม.9	0854959405
20	นายเช่า	ชัยเพ็ง	ส.อบต.ม.9	0843010233
21	นายอุ่น	สิงห์โคตร	ส.อบต.ม.10	0862572201
22	นายประยูร	ฤทธิ์ประทีป	ส.อบต.ม.10	0871387129
23	นายบุญกอง	บัวสระ	ส.อบต.ม.11	0836264350
24	นายสุพรรณ	พิบูลย์สังข์	ส.อบต.ม.11	0852009182
25	นางหมายด	ปลัดสังข์	ส.อบต.ม.12	0883234346
26	นายฉวาง	งามเขียว	ส.อบต.ม.12	0903790094

ตารางที่ 2 แสดงอัตรากำลังพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสะโนหงส์

หน่วยงาน	พนักงานส่วนตำบล	พนักงานจ้างตามภารกิจ	พนักงานจ้างทั่วไป
สำนักปลัด อปต.	6	5	7
กองคลัง	4	3	-
กองช่าง	1	1	-
กองการศึกษาฯ	6	4	9
กองสวัสดิการสังคม	1	1	-
กองสาธารณสุข	-	1	-
กองส่งเสริมการเกษตร	-	1	-
หน่วยตรวจสอบภายใน	1	-	-
รวมทั้งสิ้น	19	16	16

ข้อมูล ณ สิงหาคม 2564

## 2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Victor Vroom (อ้างถึงใน สิทธิกร อ้วนศิริ, 2552) กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจ ได้รับมาจากการบุคคลนั้น เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือเข้าไปรับรู้แล้วเกิดความพึงพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจ สามารถทดแทนความหมายของทัศนคติได้ เรียกทฤษฎี V.I.E. มีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญคือ

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคล ความต้องการ และความคาดหวังในหลายสิ่งอย่าง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 56 - 58) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ และคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ย่อมแตกต่าง กัน อาจมีสาเหตุเนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความพยายามที่จะขัดความตึงเครียด (Tension) หรือความกระวนกระวาย (Discomfort) หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพ (Unequilibrium) ในร่างกายเมื่อมนุษย์สามารถขัดสิ่งต่างๆ เหล่านี้ไปได้แล้ว มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองต้องการความพึงพอใจ และทัศนะว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ 1) ความรู้สึกในทางบวก และ 2) ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้

เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ดิเรก ฤกษ์หาราย (อ้างถึงในสิทธิกร อ้วนศิริ, 2552) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเปลี่ยนแปลงเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”

Campbell (1976) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็นหรือคาดหวังไว้ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่ จะเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล”

Donabedian (1980) ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ”

Risser (1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคน เกิดจากประสบการณ์ หรือ บรรลุในสิ่งที่คาดหวังไว้

สอดคล้องกับ Benjamin (1995) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือ แรงจูงใจ (Motivation)

อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ได้พัฒนาและได้สัมผัส โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทางหรือการพูดคุย ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

## 2.4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Theory of Need Gratification) เป็นทฤษฎีของ Maslow (Abraham H. Maslow) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า มนุษย์ทุกคน ล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์นี้มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูงๆ ถ้าความต้องการในขั้นต้นๆ ได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจแล้ว เสียก่อน (สมิต สัชณกุร, 2542 : 10)

Maslow (สมิต สัชณกุร, 2542 : 10) ได้กล่าวถึง ความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้นไว้ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอไม่ว่ามีสิ่นใดที่สั้นสุด ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการอย่างอื่นเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไปเรื่อยๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมอีก ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคล
3. ความต้องการของบุคคลแต่ละบุคคลจะเรียงลำดับตามความสำคัญ จากความต้องการขั้นพื้นฐานจนถึงขั้นสูงสุด เรียกว่า “ลำดับขั้นของความต้องการ” เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขั้นต่อๆ ไป
4. ลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของบุคคลเป็น 5 ระดับตามความสำคัญ ดังนี้

4.1 ความต้องการทางสุริร่วมวิทยา เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการพักผ่อน ความต้องการออกกำลังกาย เป็นต้น

4.2 ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงความมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิตและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

4.3 ความต้องการความรักและการยอมรับ เป็นความต้องการทางสังคมที่อย่างให้มีคนเอาใจใส่ แสดงความรัก ความห่วงใย และยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4.4 ความต้องการการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการดีเด่นในความสามารถของตัวบุคคล อย่างให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตน และยกย่องให้เกียรติ

4.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งต้องการรู้จักและเข้าใจในตนเองด้วยความพยายามผลักดันชีวิตตนเองไปในทางที่คาดหวังให้ได้สุด

อาจกล่าวได้ว่า มนุษย์ทุกคนต่างมีความต้องการ ซึ่งความต้องการแต่ละขั้นอาจได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังมากหรือน้อยต่างกัน

#### 2.4.3 ทฤษฎี ERG Model

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่มีสืบพื้นฐานมาจากทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ชนิด คือ (ศิริวรรณ เสริรัตน์, 2538 : 70)

1. ความต้องการเพื่อคงชีวิตรอด (Existence Needs) รวมถึงความต้องการสิงของและความต้องการต่างๆ ของร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ เงิน และสภาพการที่ดีในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ความต้องการชนิดนี้สามารถเทียบได้กับความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ของมาสโลว์นั้นเอง

2. ความต้องการสัมพันธไมตรี (Relatedness Needs) หมายถึง ความต้องการที่อย่างจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งความต้องการชนิดนี้ของอันเดอร์เฟอร์ เป็นการรวมลักษณะของความต้องการทางสังคม (Social Needs) และความต้องการมีเกียรติยศ และมีคุณค่า (Esteem Needs) ของมาสโลว์เอาไว้

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) หมายถึง ความต้องการมีความคิดสร้างสรรค์หรือได้รับประโยชน์จากตนเองและสิ่งแวดล้อม บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในความต้องการนี้เมื่อเขาได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่และได้พัฒนาความสามารถของตน ความต้องการชนิดสุดท้ายของอันเดอร์เฟอร์ เป็นการรวมความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ คือ ความต้องการเกียรติยศและคุณค่า (Esteem Needs) กับความต้องการประจักษ์แจ้งในตนเอง (Self-Actualization Needs) ไว้ด้วยกัน

#### 2.4.4 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขรศิลป์ (2528 : 78) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หรือทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างชัดเจน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อมซึ่งจะทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน จะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดจากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้อาจเกิดขึ้นได้

เป็นธรรมของการวัดทั่วๆ ไปโดยเสนอว่าเทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถเทียบสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง และได้เพิ่มเติมว่าสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าเที่ยงตรงสูง สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริงๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีการดังกล่าวต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ หรืออื่นๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มามวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางแผนอย่างมาก มีฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

## 2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณูปโภค

### 2.5.1 ความหมายของการให้บริการและการบริการ

ความหมายและขอบข่าย “การให้บริการ” กล่าวไว้ว่า เป็นหน้าที่หลักในการบริหารงานภาครัฐ การจัดทำบริการสาธารณะ (Public Service) นับได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่งที่จัดให้กับประชาชน ภารกิจของรัฐที่เป็นบริการสาธารณะนั้น แยกได้ 2 ประเภท คือ ภารกิจพื้นฐานและการกิจสำรอง

ภารกิจพื้นฐาน (Primary Function) ได้แก่ การป้องกันมิให้เกิดข้อพิพาท และยุติมิให้เกิดข้อพิพาท หรืออันัยหนึ่งการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และรักษาความปลอดภัย ซึ่งมีอยู่ด้วยกันสองลักษณะ ความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน และความมั่นคงปลอดภัยจากประทุษร้ายอันมีแหล่งที่มาจากการภายนอกชุมชน

ภารกิจรอง (Secondary Function) ได้แก่ การส่งเสริมสวัสดิภาพตลอดจนการกระจายความมั่นคงของชาติไปยังประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมทางสังคมขึ้นต่อไป ของราชภูมิทุกคน เช่น การให้บริการทางการศึกษา การรักษาพยาบาล การสนับสนุนความคิดเห็น การส่งเสริมการเล่นกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม การประกันการว่างงาน การคุ้มครองการบริโภคของราษฎร เป็นต้น

ประยุทธ์ กาญจนดุล กล่าวว่า หลักในการให้บริการมีหลักการสำคัญอยู่ 5 ประการ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจการ หรือในความต้องการ หรือในการควบคุมของฝ่ายปกครอง

2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนับสนุนความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีการสาธารณะ ย่อมต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยกฎหมาย

4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดตั้งการอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าเกิดการหยุดชะงักในการให้บริการประการใดก็ตาม ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนและเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน เพื่อความเสมอภาคของประชาชน

การบริการ (Service) คือ กระบวนการในการส่งมอบงานบริการ จากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยการเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ ได้แก่ผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ ดังนี้

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539 : 64) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ สิ่งที่จับต้องไม่ได้ เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญลายได้ยาก บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยผู้ให้บริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

สมนา อุย়ুপের (2532 : 48) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่เป็นผลประโยชน์ในการขายและสนองความพอใจแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 35) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งขันได้นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่างๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกรอต่อปากต่อปาก และการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกรั้ง

กล่าวโดยสรุป การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่ดำเนินการอย่างโดยย่างหัน ของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำแนกให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลเน้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

### 2.5.2 ลักษณะของการบริการที่ดี

สมนา อุย়ুপের (2532 : 48-61) ได้กล่าวว่า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะได้รับบริการ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการนั้นเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการกับลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายของบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร โดยในแต่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนกับสินค้าอื่นๆ ถ้าความต้องการมีスマ้ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหาแต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

### 2.5.3 หลักการให้บริการ

สมิต สัชญุกร (2542 : 173–174) ได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ และหลักการให้บริการว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการ เป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณค่าของบริการ วัดได้ด้วยความพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามเวลา เป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจาก การส่งสินค้าทันกำหนดแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็ว ก่อนกำหนดด้วย

สมิต สัชญุกร (2542 : 174-176) ได้กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำการของบุคคลซึ่ง มีบุคคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล แต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกໄไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักเกิดเป็นผลด้านดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างกุศลกุจลักษณ์ในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ จะเป็นการสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง ดังนั้น การบริการที่ดี จึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเห็นอกหัวใจอื่นหากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษ แก่คนบางคนก็ เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่บุคคลเพียงคนเดียว แต่ทำความไม่ พ่อใจให้แก่คนจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยินกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องการ แสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจการบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่าง ตระหนักดีว่าเมื่อได้พูดให้บริการสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความบีติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจลักษณะเด่นๆ ของบริการที่ดีตามที่ อธิบายข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้นอีก เช่น การแสดงอธิบายศัพด์ที่ดีของผู้ให้บริการความสุภาพน่ารัก และความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วย แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

#### **2.5.4 การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

จุฬาลงกรณ์ ช่างคำ และคณะ (2547 : 26) ได้กล่าวว่า หน้าที่ของผู้ให้บริการที่ดี มีดังนี้

1. ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นาที โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็น ส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อเป็นการสร้างความ น่าเลื่อมใส ศรัทธา และดึงดูดความสนใจ

2. การตรงต่อเวลา ใน การปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียม การปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อ เสียเวลารอคอย และถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ

3. การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่ วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าเชื่อมแก่ผู้มาติดต่อ

4. กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดีซึ่งจะก่อ ให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องระวังใน เรื่องนี้อย่างดี

5. น้ำเสียง เจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงหัวหัว ต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือ ค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

#### **2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

กิจวิธี รัตนแก้ว (2544) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย พบร่วมกับ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการพูดจาของเจ้าหน้าที่การเงินและ ให้บริการตามลำดับคิว การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด ความโปร่งใสในการดำเนินการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจในการสอบถามของเจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านสิ่ง อำนวยความสะดวกในการทำงานด้านเงินเดือนเหมาะสมกับความรับผิดชอบของงานรายได้ เพียงพอ กับ

ค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพ การไม่ได้รับการพิจารณา การเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม การไม่มีปัญหาและอุปสรรคในหน่วยงาน เพื่อชิงดีซิงเด่น ส่วนความพึงพอใจในระดับมากมี 2 ด้าน คือ การมอบอำนาจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา และด้านการแสดงความรู้ ความสามารถในงานสำคัญต่างๆ ของหน่วยงาน ส่วนความพึงพอใจระดับมาก คือ ลักษณะงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พบว่า มีการขาดเคลนายนพานะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยของฝ่ายรังวัดที่ดินปัญหาด้านการเก็บเอกสารที่เกี่ยวกับโฉนดที่ดินของฝ่ายทะเบียน ข้อเสนอแนะควรฝึกอบรมเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ดิน และเพิ่มอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานที่เกี่ยวข้องให้อย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ของกรมที่ดินที่กำหนดไว้ เป็นองค์กรที่คุ้มครองสิทธิ์ในที่ดินด้วยความโปร่งใส รวดเร็วถูกต้อง เสมอภาค สุจริต ยุติธรรม ตรวจสอบได้ทุกระดับบุคคลที่มีความสามารถและมีจิตสำนึกร่วมกันในการให้บริการรับบริการ และวิธีการที่ทันสมัยและเป็นสากล

**กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์และคณะ (2551)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งที่มีความพึงพอใจในมากที่สุดที่ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ด้านการเตรียมเอกสารหลักฐานในการติดต่อราชการได้อย่างถูกต้อง 3.97 ด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่นโดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะทำให้ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น โดยรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ขวัญรื่อง ทองกลางและคณะ (2551)** ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุไหทัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการต่อความตรงต่อเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมา มีความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องความชัดเจนของแผนผังการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.59 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.50 ความเห็นและความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.73 เรื่องอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.62

**จันทร์เพ็ญ ตุเทพานนต์ (2542)** ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานนานาชาติเทศบาลประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของสถานนานาชาติเทศบาลประเทศไทย และศึกษาความพึงพอใจของสถานนานาชาติเทศบาลในประเทศไทยกับคุณภาพบริการ 7 ด้าน ได้แก่ ความเพียงพอ ความรวดเร็ว ความสะดวก ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ การบริการข่าวสารข้อมูล และความเป็นธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพการบริการด้านบริการข่าวสารข้อมูลการอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งคอย

และความสุภาพของพนักงานยังไม่ทั่วถึงแก่ผู้ใช้บริการ และความรวดเร็วในการบริการส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลาง ผลการศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา อาชีพ รายได้ รายจ่าย และความคาดหวังในการบริการที่เป็นกันเอง มีความสัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ (0.05)

จิรศักดิ์ เงยจิตร (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาการบริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาที่อยู่อาศัยโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ด้านคุณภาพ ความเชื่อถือได้ของน้ำประปา การให้บริการอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อย ในด้านราคาและค่าธรรมเนียม การให้บริการและความรวดเร็วของกระบวนการตามลำดับ ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่ พบว่า โดยเฉลี่ยเป็นปัญหาในระดับน้อย ตามลำดับดังนี้ ด้านราคา และค่าธรรมเนียม ด้านคุณภาพ และความเชื่อถือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา และด้านการให้บริการของพนักงาน

ชัยรัตน์ รัตนา (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของเกษตรกรในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการบริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร ของธนาคารพาณิชย์ ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่เห็นว่าด้านผลิตภัณฑ์ ของธนาคารพาณิชย์ มีผลิตภัณฑ์ที่ดีอยู่แล้วด้านราคา มีความเห็นว่า เหมาะสมสมทั้งดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านซ่องทางการจัดจำหน่าย มีความเห็นว่าสถานที่ตั้งธนาคาร และแผนกสินเชื่อมีความเหมาะสมดีแล้ว ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความเห็นว่าการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการใช้พนักงานขายมีน้อยมากด้านการบริการของพนักงานด้านสินเชื่อ มีความเห็นว่า มีการบริการที่ดีแล้ว ด้านกระบวนการขั้นตอนของการบริการด้านสินเชื่อ มีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว

ณัฐรุณิ พิริยะจีระอนันต์ (2543) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษา และการคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุข และกองช่าง พบว่า มีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก ทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านโรงเรียนสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์อยู่ในระดับน้อย แต่สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า มีความพึงพอใจทุกด้าน เช่น ด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ สำหรับระดับปัญหา พบว่า มีระดับปัญหามากในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

วงศ์นุช ปัญญาสุพัฒน์ และคณะ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับความพึงพอใจต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม มีระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ความสุภาพและความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้ความช่วยเหลือ ความเอาใจใส่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนของข้อมูล คำแนะนำในการให้บริการ ความเหมาะสมในการจัดการให้บริการของสำนักงาน เจ้าหน้าที่ใช้เวลาให้บริการได้อย่างเหมาะสม ขั้นตอน

และระเบียบวิธีการในการขอรับบริการ ภาพรวมของการมารับบริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถ และระยะเวลาในการรอค่อยการรับบริการ

พระมหาพลสิทธิ์ รักษาพรหมณ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปักครองผู้นำชุมชน และบุคลากรต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรบริหารส่วนตำบลพاجูก อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปักครอง ผู้นำชุมชนและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรบริหารส่วนตำบลพاجูก ด้านการบริหารงาน ด้านบุคลากรทางการศึกษา ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการและด้านสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.55 และผู้ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านวิชาการและด้านสภาพ แวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านบุคลากรทางการศึกษา ด้านวิชาการ และด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พระมหาเตชินท์ สิทธากิจ (2555) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาล ตำบลลงยืน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาล ตำบลลงยืน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลลงยืน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป และ (3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลงยืน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยได้ศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลลงยืน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร 370 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลลงยืน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ คือ ด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{X}=3.58$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X}=3.51$ ) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X}=3.49$ ) อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลลงยืน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนะในระดับประสิทธิผลให้ บริการของเทศบาลตำบลลงยืน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ในขณะที่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนมีทัศนะไม่ แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลงยืน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือเจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำ ขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลลงยืน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่ม เติมในขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2551) ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล นครอุดร ในประเด็น ด้านสถานที่ของหน่วยงานที่มาใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

และด้านขั้นตอนและการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด กล่าวคือ ด้านสถานที่บริการมีความสะอาด และบรรยายกาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 87.16 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดร้อยละ 90.49 และด้านขั้นตอนและการให้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดร้อยละ 87.39

**วีระศักดิ์ ศิริกุล (2534)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ที่มีต่อการดำเนินงานสินเชื่อในรูปวัสดุอุปกรณ์การเกษตร ผลการวิจัยพบว่า เกษตรลูกค้า ธ.ก.ส. มีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการสินเชื่อในรูปวัสดุอุปกรณ์การเกษตร ปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้า ได้แก่ การบริการหลังการขาย การได้มาซึ่งวัสดุอุปกรณ์การเกษตรและการเพิ่มผลผลิต และรายได้

**สายศิลป์ สายยืน และคณะ (2551)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 3 งาน คือ งานพัฒนารายได้ งานทะเบียนราชภัฏ และงานขออนุญาตก่อสร้างโดยภาพรวม ได้ระดับคะแนน “7” ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจ เรียงลำดับเปอร์เซ็นต์ จากมากไปน้อย ได้แก่ งานทะเบียนราชภัฏ งานพัฒนารายได้ และงานขออนุญาตก่อสร้าง 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม ได้ระดับคะแนน “7” ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจตามงาน เรียงอันดับเปอร์เซ็นต์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะดวก และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนในภาพรวม ได้ระดับคะแนน “7” ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจตามงาน เรียงอันดับเปอร์เซ็นต์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะดวก ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวม ได้ระดับคะแนน “7” ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจตามงาน เรียงอันดับเปอร์เซ็นต์จากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**สุวิทย์ พัฒนกิจ (2546)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่อการให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ โดยรวมทั้งผู้ให้บริการและรับบริการอยู่ในระดับสูง พึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความมีโอกาสก้าวหน้า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหาร และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการให้คำแนะนำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน สวัสดิการและเงินเดือน สถานภาพ และความมั่นคง พอยกระดับปานกลาง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับสูง

**อนันต์ จงสุวัฒนวงศ์ (2545)** ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่พบในการเลือกใช้สินเชื่อธุรกิจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คือ ปัญหาเรื่องอัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคารอื่นๆ

อัจฉรา สมสawy (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตร จำนวน 152 ราย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมของสหกรณ์ โดยภาพรวมพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ ด้านสินเชื้อ ด้านการรับฝากเงิน ด้านการรวบรวมผลผลิต ด้านการหาสินค้ามาจำหน่ายและด้านสวัสดิการของสหกรณ์ สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก

สิริโฉม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ 1.1 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มี 3 อันดับมากที่สุด คือ “การอำนวยความสะดวกและสนับสนุนความต้องการของประชาชน” ( $\bar{X}=6.02$ , ร้อยละ 76-80) หากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ มี 3 อันดับมากที่สุด คือ “การอำนวยความสะดวกและสนับสนุนความต้องการของประชาชน” ( $\bar{X}=6.07$ , ร้อยละ 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของหน่วยงาน” ( $\bar{X}=6.05$ , ร้อยละ 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ( $\bar{X}=6.01$ , ร้อยละ 76-80) 1.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่น ในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X}=6.08$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละ จะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ 3 อันดับมากที่สุด คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ( $\bar{X}=6.16$ , ร้อยละ 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ( $\bar{X}=6.13$ , ร้อยละ 76-80), “ด้านคุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ( $\bar{X}=6.10$ , ร้อยละ 76-80)

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริการส่วนตำบล สะพันทong มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ ข้อมูลดัง รายละเอียดตามลำดับ ต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตบริการขององค์กรบริการ ส่วนตำบลสะพันทong อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 8,466 คน (ข้อมูลพื้นฐานสภาพ ทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลสะพันทong 2564)

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มา ติดต่อ ประสานงาน หรือรับบริการจากองค์กรบริการส่วนตำบลสะพันทong อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีของ ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane)

##### สูตร

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

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ คลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 (ปกตินิยมระดับ ความเชื่อมั่น 95%)

##### การคำนวณ

$$n = \frac{8466}{1 + 8466 \times (0.05)^2}$$

$$n = 382$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง 382 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม และแบบสอบถามจากโปรแกรม google from เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริการส่วนตำบลสระโพนทอง มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มี 5 รายการ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) การศึกษา และ 5) อาชีพ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ในงานบริการ 5 ด้าน คือ 1) ด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้ 2) ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นที่ 3) ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม 4) ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น 5) ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม โดยในแต่ละด้านจำแนกเป็นรายการต่าง ๆ รวม 20 รายการ ผู้ประเมินให้ความคิดเห็นได้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ
  - (1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
  - (2) ความรวดเร็วในการให้บริการ
  - (3) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
  - (4) การจัดลำดับการให้บริการ
  - (5) ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
  - (1) มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด
  - (2) ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด
  - (3) มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด
  - (4) ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด
  - (5) มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
  - (1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - (2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกหลักณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - (3) ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
  - (4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้
  - (5) ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนหากประโยชน์ในทางมิชอบ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - (1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
  - (2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ

- (3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
- (4) “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ
- (5) การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อและการใช้บริการ

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุง เป็นปลายเปิดให้ผู้ตอบเขียนตอบได้อย่างอิสระ**

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการขององค์กรบริการส่วนตำบล สะโนพนทองกับประชาชน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2563 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2564

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลกำหนดได้ ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมาณผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ

3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้ 2) ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นที่ 3) ด้านงานพัฒนาแหล่งเรียนรู้เพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม 4) ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น 5) ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม โดยใช้วิธีการประมาณผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสรุปผลการดำเนินงานวิจัย ซึ่งกำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถาม ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้ 5 คะแนน
ระดับพึงพอใจมาก	กำหนดให้ 4 คะแนน
ระดับพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้ 3 คะแนน
ระดับพึงพอใจน้อย	กำหนดให้ 2 คะแนน
ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้ 1 คะแนน

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 คำถามแบบปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปตามประเด็นที่ทำการประเมิน

### 3.5 การแปลผลเกณฑ์การประเมินมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปักครองส่วนห้องถีน

การให้น้ำหนักคะแนนแบบสอบถามจะให้คะแนนตามระดับ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 แต่ไม่เกิน 100	ได้ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 แต่ไม่เกิน 95	ได้ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 85 แต่ไม่เกิน 90	ได้ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80 แต่ไม่เกิน 85	ได้ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 75 แต่ไม่เกิน 80	ได้ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 70 แต่ไม่เกิน 75	ได้ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 65 แต่ไม่เกิน 70	ได้ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 60 แต่ไม่เกิน 65	ได้ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 55 แต่ไม่เกิน 60	ได้ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 50 แต่ไม่เกิน 55	ได้ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 50	ได้ระดับคะแนน 0

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.6.1 สถิติร้อยละ (Percentage) ดังนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ  $P$  แทน ร้อยละ

$f$  แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

$n$  แทน จำนวนประชากรทั้งหมดทั้งหมด

#### 3.6.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$n$  แทน จำนวนประชากรในกลุ่มในแต่ละกลุ่ม

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตรดังนี้  
(บุญชุม ศรีสะกาด, 2543)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum$  แทน ผลรวม  
 $X$  แทน คะแนนของแต่ละคน  
 $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต  
 $n$  แทน จำนวนประชากร

3.6.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์กรบริการส่วนตำบลสรงโพนทอง นำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์กรบริการส่วนตำบลสรงโพนทอง

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริการส่วนตำบลสรงโพนทอง

4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรบริการส่วนตำบลสรงโพนทอง

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์กรบริการส่วนตำบลสรงโพนทอง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์กรบริการส่วนตำบลสรงโพนทอง ที่ตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้ 2) ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นฟู 3) ด้านงานพัฒนาแหล่งเรียนรู้เพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม 4) ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรม ห้องถิน 5) ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 382 คน ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์กรบริการส่วนตำบลสรงโพนทอง เป็นดังนี้

##### 4.1.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุและสถานภาพ

จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ จำแนกตามเพศ อายุและสถานภาพได้ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุและสถานภาพ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	92	24.20
หญิง	290	75.80
รวม	382	100
อายุ		
21 - 30 ปี	46	12.00
31 - 40 ปี	78	20.40
41 - 50 ปี	138	36.10
51 - 60 ปี	87	22.80
61 ปีขึ้นไป	33	8.70
รวม	382	100

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	120	31.30
สมรส	251	65.60
อื่น ๆ	11	3.10
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 3 พบร้า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 92 คน (ร้อยละ 24.20) กับเพศหญิง จำนวน 290 คน (ร้อยละ 75.80) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 138 คน (ร้อยละ 36.10) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 78 คน (ร้อยละ 20.40) และอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 46 คน (ร้อยละ 12.00) อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 87 คน (ร้อยละ 22.80) อายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน (ร้อยละ 8.70) สถานภาพส่วนมากสมรสแล้ว จำนวน 251 คน (ร้อยละ 65.60) โสดจำนวน 120 คน (ร้อยละ 31.30) และสถานภาพอื่น ๆ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.1)

#### 4.1.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>การศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	67	17.50
มัธยมศึกษา	168	44.00
อนุปริญญา/ปวส.	45	11.80
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	86	22.50
สูงกว่าปริญญาตรี	16	4.20
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4 พบร้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 168 คน (ร้อยละ 44.00) ระดับประถมศึกษาจำนวน 67 คน (ร้อยละ 17.50) ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน (ร้อยละ 22.50) ระดับอนุปริญญา/ปวส.จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.80) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.20)

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	37	9.70
รับจ้าง	78	20.40
ค้าขาย	42	11.00
พนักงานเอกชน	37	9.70
เกษตรกรรม	188	49.20
<b>รวม</b>	<b>382</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 5 พบร้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 188 คน (ร้อยละ 49.20) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 78 คน (ร้อยละ 20.40) อาชีพค้าขาย จำนวน 42 คน (ร้อยละ 11.00) อาชีพข้าราชการ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.70) และอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.70)

#### 4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริการส่วนตำบลสระโพนทอง

##### 4.2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริการส่วนตำบลสระโพนทองในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากการสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริการส่วนตำบลสระโพนทองในภาพรวม ทั้ง 5 งาน เป็นดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริการส่วนตำบลสระโพนทองในภาพรวม

1.ด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้	4.80	96.00	10
2.ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นที่	4.79	95.80	10
3.ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตร	4.78	95.60	10
4.ด้านงานสีบسانและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น	4.76	95.20	10
5.งานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม	4.79	95.80	10
<b>รวม</b>	<b>4.78</b>	<b>95.60</b>	<b>10</b>

จากการที่ 6 พบร่วมกับผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน ที่ทำการประเมินความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ 95.60 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับคะแนนเท่ากับ 10

#### 4.2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง ด้านงานบริการจัดเก็บภาษีและการพัฒนารายได้

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง  
ด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปล ความ			
	มาก ที่สุด (ร้อย ละ)	มาก (ร้อย ละ)	ปาน กลาง (ร้อย ละ)	น้อย (ร้อย ละ)	น้อย ที่สุด (ร้อย ละ)						
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอน</b>											
<b>การบริการ</b>											
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	84.80	9.70	3.70	0.80	1.00	4.76	0.65	มาก ที่สุด			
2. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	84.80	9.20	4.50	1.00	0.50	4.77	0.63	มาก ที่สุด			
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	89.00	7.90	1.60	1.00	0.50	4.84	0.54	มาก ที่สุด			
4. การจัดลำดับการ ให้บริการ	87.50	8.90	1.80	1.30	0.50	4.81	0.58	มาก ที่สุด			
5. ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน	85.60	10.70	2.40	0.50	0.80	4.80	0.58	มาก ที่สุด			
รวม						4.80	0.60	มาก ที่สุด			
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>											
1. มีช่องทางการให้บริการ สาธารณะสะดวกเพียงใด	86.40	9.40	3.10	0.80	0.30	4.81	0.55	มาก ที่สุด			
2. ประชาชนสามารถเข้า มาใช้บริการได้โดยไม่ต้อง เดินทางไกล	83.00	11.30	3.90	0.80	1.00	4.74	0.67	มาก ที่สุด			
3. มีช่องทางการให้บริการ มากน้อยเพียงใด	81.40	14.90	2.40	0.80	0.50	4.76	0.58	มาก ที่สุด			
4. ออกบริการประชาชนนอก สถานที่ได้ดีเพียงใด	81.90	14.70	1.00	1.60	0.80	4.75	0.63	มาก ที่สุด			
5. มีการพัฒนาช่องทางการ ให้บริการมากน้อยเพียงใด	84.60	11.50	2.10	1.30	0.50	4.78	0.60	มาก ที่สุด			





รายการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปล ความ
	มาก ที่สุด (ร้อย ละ)	มาก (ร้อย ละ)	ปาน กลาง (ร้อย ละ)	น้อย (ร้อย ละ)	น้อย ที่สุด (ร้อย ละ)			
5. ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน	85.40	9.90	2.90	0.80	1.00	4.78	0.64	มาก ที่สุด
รวม						4.78	0.62	มาก ที่สุด
<b>ด้านซ่องทางการให้บริการ</b>								
1. มีซ่องทางการให้บริการ สาธารณะสะดวกเพียงใด	87.40	7.30	3.70	0.80	0.80	4.80	0.81	มาก ที่สุด
2. ประชาสัมพันธ์เรื่อง ซ่องทางการให้บริการให้ ทราบมากน้อยเพียงใด	86.40	5.80	6.30	0.80	0.70	4.76	0.67	มาก ที่สุด
3. มีซ่องทางการให้บริการ มากน้อยเพียงใด	84.80	10.20	3.10	1.60	0.30	4.78	0.60	มาก ที่สุด
4. ออกบริการประชาชนนอก สถานที่ได้ดีเพียงใด	82.20	13.10	2.40	1.30	1.00	4.74	0.67	มาก ที่สุด
5. มีการจัดหน่วย ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ตามความเหมาะสมเช่น อำเภอเคลื่อนที่	85.40	8.10	5.00	1.00	0.50	4.77	0.64	มาก ที่สุด
รวม						4.77	0.68	มาก ที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ ให้บริการ</b>								
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89.30	6.00	3.10	0.80	0.80	4.82	0.59	มาก ที่สุด
2. ความมั่นคงในภาระต่างๆ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	85.20	9.40	3.10	1.00	1.30	4.76	0.68	มาก ที่สุด
3. ความเอาใจใส่กับตัวเรียนและ ความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	84.60	8.40	5.20	1.00	0.80	4.75	0.67	มาก ที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามซึ้งๆ แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำช่วย	87.50	7.60	2.10	1.80	1.00	4.79	0.67	มาก ที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ผล		ความ
	มาก ที่สุด (ร้อย ละ)	มาก (ร้อย ละ)	ปาน กลาง (ร้อย ละ)	น้อย (ร้อย ละ)	น้อย ที่สุด (ร้อย ละ)	$\bar{X}$	S.D.	
<b>แก้ปัญหาได้</b>								
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือทำประโภช์ในทางมิชอบ	89.30	6.00	2.10	1.00	1.60	4.80	0.67	มาก ที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.78</b>	<b>0.66</b>	<b>มาก ที่สุด</b>
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	90.10	4.70	2.60	1.30	1.30	4.81	0.67	มาก ที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคolley รับบริการ	89.30	6.00	1.80	1.60	1.30	4.80	0.67	มาก ที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	89.00	6.50	2.40	1.30	0.80	4.82	0.61	มาก ที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	87.70	5.80	4.20	1.80	0.50	4.78	0.65	มาก ที่สุด
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสภาพต่อการให้บริการ	89.50	6.30	2.40	1.00	0.80	4.83	0.59	มาก ที่สุด
<b>รวม</b>						<b>4.81</b>	<b>0.64</b>	<b>มาก ที่สุด</b>
<b>ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด</b>								

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นฟู มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการรับข้อมูลต่อการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

**4.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสรงโพนทอง  
ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม**

**ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสรงโพนทอง  
ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปล ความ
	มาก ที่สุด (ร้อย ละ)	มาก (ร้อย ละ)	ปาน กลาง (ร้อย ละ)	น้อย (ร้อย ละ)	น้อย ที่สุด (ร้อย ละ)			
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอน</b>								
การบริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	86.10	9.20	2.60	1.30	0.80	4.79	0.63	มาก ที่สุด
2. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	88.50	7.30	2.40	1.30	0.50	4.82	0.58	มาก ที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ขั้นตอน และแนะนำขั้นตอน ให้บริการ	87.40	7.90	2.10	1.80	0.80	4.79	0.64	มาก ที่สุด
4. การจัดลำดับการให้บริการ	87.50	7.30	3.40	1.00	0.80	4.80	0.62	มาก ที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการแต่ละขั้นตอน	84.10	8.90	5.00	1.00	1.00	4.74	0.70	มาก ที่สุด
	รวม					4.79	0.63	มาก ที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>								
1. มีช่องทางการให้บริการ สาธารณะสะดวกเพียงใด	86.10	9.40	3.40	0.80	0.30	4.80	0.55	มาก ที่สุด
2. ประชาชนสามารถเข้า ถึงช่องทางการให้บริการให้ ทราบมากน้อยเพียงใด	87.20	6.80	3.40	1.60	1.00	4.77	0.68	มาก ที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการ มากน้อยเพียงใด	83.50	11.50	3.70	1.00	0.30	4.77	0.59	มาก ที่สุด
4. ออกบริการประชาชนนอก สถานที่ได้ดีเพียงใด	84.90	9.90	2.40	1.80	1.00	4.76	0.68	มาก ที่สุด
5. มีการพัฒนาช่องทางการ ให้บริการมากน้อยเพียงใด	84.10	11.00	3.10	1.30	0.50	4.77	0.62	มาก ที่สุด
	รวม					4.77	0.62	มาก ที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ผล		
	มาก ที่สุด (ร้อย ละ)	มาก (ร้อย ละ)	ปาน กลาง (ร้อย ละ)	น้อย (ร้อย ละ)	น้อย ที่สุด (ร้อย ละ)	— $\bar{X}$	S.D.	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ</b>								
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
2. ความเชี่ยวชาญในการติดตามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87.20	7.90	3.10	1.30	0.50	4.80	0.61	มาก ที่สุด
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้า	86.70	8.10	2.90	1.30	1.00	4.78	0.66	มาก ที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามซึ่งแจ้งข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้ดี	86.40	7.90	2.90	2.10	0.70	4.77	0.68	มาก ที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ	87.70	7.30	2.40	1.80	0.80	4.79	0.65	มาก ที่สุด
รวม						4.78	0.65	มาก ที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	89.00	5.00	2.40	2.60	1.00	4.78	0.71	มาก ที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ	87.30	8.60	1.80	1.80	0.50	4.80	0.61	มาก ที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	85.40	9.90	2.10	1.80	0.80	4.77	0.65	มาก ที่สุด
4. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	87.40	7.90	2.40	1.80	0.50	4.80	0.62	มาก ที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					แปล ความ	
	มาก ที่สุด (ร้อย ละ)	มาก (ร้อย ละ)	ปาน กลาง (ร้อย ละ)	น้อย (ร้อย ละ)	น้อย ที่สุด (ร้อย ละ)	$\bar{X}$	S.D.
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ收拾ต่อ การให้บริการ	85.10	10.20	2.60	1.30	0.80	4.77	0.63
รวม						4.78	0.64

**ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60 อยู่ในระดับมากที่สุด**

จากการ 9 พบร่วมกันที่มาขอรับบริการด้านงานพัฒนาแหล่งเรียนรู้เพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.60

#### 4.2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริการส่วนตำบลสระโพนทอง ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น

#### ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริการส่วนตำบลสระโพนทอง ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					แปล ความ	
	มาก ที่สุด (ร้อย ละ)	มาก (ร้อย ละ)	ปาน กลาง (ร้อย ละ)	น้อย (ร้อย ละ)	น้อย ที่สุด (ร้อย ละ)	$\bar{X}$	S.D.
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอน</b>							
<b>การบริการ</b>							
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	85.60	8.10	3.70	1.60	1.00	4.76	0.69
2. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	88.20	5.80	3.70	1.80	0.50	4.79	0.64
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ขั้นตอน และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	84.30	8.60	5.00	1.60	0.50	4.75	0.67
4. การจัดลำดับการให้บริการ	86.40	6.80	4.70	1.30	0.80	4.77	0.67
5. ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน	85.60	7.60	4.50	1.80	0.50	4.76	0.67

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					แปล ความ		
	มาก ที่สุด (ร้อย ละ)	มาก (ร้อย ละ)	ปาน กลาง (ร้อย ละ)	น้อย (ร้อย ละ)	น้อย ที่สุด (ร้อย ละ)	$\bar{X}$	S.D.	
รวม					4.77	0.67	มาก ที่สุด	
<b>ด้านซ่องทางการให้บริการ</b>								
1. มีซ่องทางการให้บริการ สาธารณสุขดูแลเพียงได	83.50	9.20	5.50	1.60	0.20	4.74	0.66	มาก ที่สุด
2. ประชาชนพัฒนารื่อง ซ่องทางการให้บริการให้ ทราบมากน้อยเพียงได	86.60	4.70	6.30	2.10	0.30	4.75	0.67	มาก ที่สุด
3. มีซ่องทางการให้บริการ มากน้อยเพียงได	86.20	6.80	4.70	1.80	0.50	4.76	0.67	มาก ที่สุด
4. ออกบริการประชาชนนอก สถานที่ได้ดีเพียงได	85.90	7.60	3.40	2.40	0.70	4.75	0.70	มาก ที่สุด
5. มีการพัฒนาซ่องทางการ ให้บริการมากน้อยเพียงได	85.90	5.80	6.00	1.80	0.50	4.75	0.70	มาก ที่สุด
รวม					4.75	0.68	มาก ที่สุด	
<b>ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ ให้บริการ</b>								
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	85.90	8.40	4.50	1.00	0.20	4.79	0.59	มาก ที่สุด
2. ความเหมาะสมในการต่อจาก บุคลิกภาพและท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	86.10	6.30	4.70	2.10	0.80	4.75	0.71	มาก ที่สุด
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	87.40	6.30	3.70	1.80	0.80	4.78	0.67	มาก ที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบ คำถามซึ่งแจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	86.40	6.30	4.20	2.40	0.70	4.75	0.71	มาก ที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน หรือหาประโยชน์ ในทางมิชอบ	84.80	9.20	3.90	1.80	0.30	4.76	0.63	มาก ที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					แปล ความ		
	มาก ที่สุด (ร้อย ละ)	มาก (ร้อย ละ)	ปาน กลาง (ร้อย ละ)	น้อย (ร้อย ละ)	น้อย ที่สุด (ร้อย ละ)	$\bar{X}$	S.D.	
รวม					4.77	0.66	มาก ที่สุด	
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>								
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	86.60	5.80	5.00	1.60	1.00	4.75	0.71	มาก ที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	86.10	6.80	3.40	2.90	0.80	4.75	0.73	มาก ที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	87.40	5.50	4.20	2.40	0.50	4.77	0.68	มาก ที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของ อุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	86.70	6.00	4.70	2.10	0.50	4.76	0.68	มาก ที่สุด
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสภาพต่อการ ให้บริการ	86.10	7.30	3.70	2.10	0.80	4.76	0.69	มาก ที่สุด
รวม					4.76	0.70	มาก ที่สุด	
<b>ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20 อุ้ยในระดับมากที่สุด</b>								

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานสีบ้านและอนุรักษ์ประเพณี วิถี  
ชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทาง  
การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก  
ที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.20

**4.2.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระบุรีท่องเที่ยว  
ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม**

**ตารางที่ 11 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระบุรีท่องเที่ยว  
ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม**

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	แปล ความ		
	มาก ที่สุด (ร้อย ละ)	มาก (ร้อย ละ)	ปาน กลาง (ร้อย ละ)	น้อย (ร้อย ละ)	น้อย ที่สุด (ร้อย ละ)					
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอน</b>										
<b>การบริการ</b>										
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	86.70	9.40	2.10	0.80	1.00	4.80	0.61	มาก ที่สุด		
2. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	85.60	8.10	4.20	1.60	0.50	4.77	0.65	มาก ที่สุด		
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ซึ่งๆ แต่ละขั้นตอนใน การให้บริการ	88.20	7.30	2.40	1.30	0.80	4.81	0.61	มาก ที่สุด		
4. การจัดลำดับการให้บริการ	86.60	9.20	2.40	1.00	0.80	4.80	0.61	มาก ที่สุด		
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการ บริการแต่ละขั้นตอน	87.20	6.30	4.50	1.00	1.00	4.77	0.67	มาก ที่สุด		
รวม						4.79	0.63	มาก ที่สุด		
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>										
1. มีช่องทางการให้บริการ สาธารณะสะดวกเพียงใด	85.90	9.40	3.10	1.30	0.30	4.79	0.58	มาก ที่สุด		
2. ประชาชนมีพื้นที่รื่อง ของทางการให้บริการให้ ทราบมากน้อยเพียงใด	88.80	6.00	2.90	1.30	1.00	4.80	0.65	มาก ที่สุด		
3. มีช่องทางการให้บริการ มากน้อยเพียงใด	85.70	10.20	2.60	1.00	0.50	4.79	0.59	มาก ที่สุด		
4. ออกบริการประชาชนนอก สถานที่ได้ดีเพียงใด	85.90	8.90	2.40	1.60	1.20	4.76	0.69	มาก ที่สุด		
5. มีการพัฒนาช่องทางการ ให้บริการมากน้อยเพียงใด	86.70	8.40	3.10	1.00	0.80	4.79	0.62	มาก ที่สุด		
รวม						4.79	0.63	มาก ที่สุด		

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ผล ความ	
	มาก ที่สุด (ร้อย ละ)	มาก (ร้อย ละ)	ปาน กลาง (ร้อย ละ)	น้อย (ร้อย ละ)	น้อย ที่สุด (ร้อย ละ)	$\bar{X}$	S.D.
<b>ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ</b>							
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	89.60	6.00	2.40	1.00	1.00	4.82	0.62
2. ความเมตตาเป็นกันเองต่ำทายบุคลิกักษณ์ท่าทางเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86.40	8.40	2.90	1.30	1.00	4.78	0.66
3. ความอาใจใส่กระตือรือร้นและเคารพเมตตาให้บริการ	84.90	9.70	2.60	1.80	1.00	4.75	0.69
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามซึ่งแจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	88.50	7.30	1.60	1.60	1.00	4.81	0.64
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือห้ามประโภชื่นในทางมิชอบ	87.30	8.10	1.80	1.80	1.00	4.79	0.67
รวม					4.79	0.66	มาก ที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน							
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	88.80	4.50	3.10	2.60	1.00	4.77	0.72
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	87.50	8.10	1.00	2.10	1.30	4.78	0.69
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	85.90	9.90	1.60	1.80	0.80	4.78	0.64
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	86.90	9.20	1.60	1.80	0.50	4.80	0.60

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ผล ความ	
	มาก ที่สุด (ร้อย ละ)	มาก (ร้อย ละ)	ปาน กลาง (ร้อย ละ)	น้อย (ร้อย ละ)	น้อย ที่สุด (ร้อย ละ)	$\bar{X}$	S.D.
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะอาดต่อการ ให้บริการ	85.10	10.50	1.80	1.80	0.80	4.77	0.65
รวม						4.78	0.66
ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80 อยู่ในระดับมากที่สุด							

จากตารางที่ 11 พบร่วมกันว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

#### 4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรบริการส่วนตำบลสระโพนทอง

4.3.1 ต้องการให้จัดอบรมให้ความรู้กับการส่งเสริมวิชาชีพให้มากกว่านี้

4.3.2 ต้องจัดให้ประชาชนในพื้นที่ให้บริการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง หรือทราบถึงการให้บริการของเทศบาลในด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึงมากกว่านี้

4.3.3 ในเรื่องเกี่ยวกับการพิจารณาการให้ประชาชนได้รับบริการหรือสวัสดิการของรัฐด้านต่าง ๆ อย่างให้คำนึงถึงความเสมอภาคและความเหมาะสม เพื่อการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบล สะพานทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริการส่วนตำบลสะพานทอง ต่อการบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริการส่วนตำบลสะพานทอง อำเภอเกitechรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริการส่วนตำบลสะพานทองที่รับบริการจากองค์การบริการส่วนตำบลสะพานทอง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามมาวิเคราะห์ โดยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ พร้อมการนำเสนอในรูปของตารางประกอบด้วย คำบรรยายและสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 92 คน (ร้อยละ 24.20) กับเพศหญิง จำนวน 290 คน (ร้อยละ 75.80) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 138 คน (ร้อยละ 36.10) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 78 คน (ร้อยละ 20.40) และอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 46 คน (ร้อยละ 12.00) อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 87 คน (ร้อยละ 22.80) อายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 33 คน (ร้อยละ 8.70) สถานภาพส่วนมากสมรสแล้ว จำนวน 251 คน (ร้อยละ 65.60) โสด จำนวน 120 คน (ร้อยละ 31.30) และสถานภาพอื่น ๆ จำนวน 11 คน (ร้อยละ 3.1)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 168 คน (ร้อยละ 44.00) ระดับประถมศึกษาจำนวน 67 คน (ร้อยละ 17.50) ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 86 คน (ร้อยละ 22.50) ระดับอนุปริญญา/ปวส.จำนวน 45 คน (ร้อยละ 11.80) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน (ร้อยละ 4.20)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 188 คน (ร้อยละ 49.20) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 78 คน (ร้อยละ 20.40) อาชีพค้าขาย จำนวน 42 คน (ร้อยละ 11.00) อาชีพข้าราชการ จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.70) และอาชีพนักงานเอกชน จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.70)

##### 5.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสะพานทอง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสะพานทอง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน เท่ากับร้อยละ 95.60 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน จำแนกรายงานได้ดังนี้

1) ด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 96.00

2) ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นฟู มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.80

3) ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.60

4) ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.20

5) ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 95.80

## 5.2 อกีประยผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ทำให้ทราบถึงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดนี้จะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิให้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบอ้างอิง (Benchmarking) ต่อไปซึ่งมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ในส่วนของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ พบร่วมกันว่า มีความพึงพอใจด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้ มากที่สุด ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นฟู มากที่สุด ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม มากที่สุด ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น มากที่สุด ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม มากที่สุด จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทำให้ทราบระดับการให้บริการต่อผู้ใช้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มารับบริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปของประชาชน ซึ่งผลที่ปรากฏจากการศึกษาดังกล่าวเป็นเช่นนี้ อาจเนื่องจาก การบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง เข้าถึงลักษณะของการบริการที่ดี ดังที่ สมิต สัชเมธ (2542 : 174-176) ได้กล่าวว่า การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักจะเกิดเป็นผลด้านดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในการรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกหันจากการแสดงออกอย่างกุศลกูจในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอดี

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดแจ้ง การบริการที่ดีต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษและเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเห็นอကว่าผู้อื่นหากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษ แก่คนบางคนก็เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่บุคคลเพียงคนเดียว แต่เป็นการทำความไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก เราอาจพูดพอได้ยินกับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องการแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจ การบริการที่ดีต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุขซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่า เมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปีติ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจ ลักษณะเด่นๆ ของการบริการที่ดีตามที่อธิบายข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลายอย่างที่อาจช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้นอีก

จากรุปผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของพระมหาเทชินท์ สิทธาภิญ (ผากา) (2555) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาล ตำบลลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัด มุกดาหาร (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาล ตำบลลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป และ (3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัด มุกดาหาร โดยศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่มารับบริการเทศบาลตำบลลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 370 คน พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลลงเย็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.53$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยตามลำดับ คือ ด้านอาคารสถานที่ ( $\bar{x} = 3.58$ ) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.51$ ) ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.49$ ) อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลของการให้บริการของเทศบาลตำบลลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบร่วมกันว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนะในระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลลงเย็น อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนมีทัศนะไม่แตกต่างกัน ปัญหา อุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลลงเย็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ขาดมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี มีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสาร การอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.51$ ) ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลงเย็น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการครรภ์มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานบริการ ด้านอาคารสถานที่ ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.51$ ) ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มในขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ และสอดคล้องกับการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

(2551) ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้ บริการของเทศบาลนครอุดร ในประเด็น ด้านสถานที่ของ หน่วยงานที่มามีใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการและด้านขั้นตอนและการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด กล่าวคือ ด้านสถานที่บริการมีความสะอาดและบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 87.16 ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 90.49 และด้านขั้นตอนและการ ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดร้อยละ 87.39 และยังสอดคล้องกับผล การศึกษาของ สิริโภม พิเชษฐบุญเกียรติ (2553) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลเวียงพางคำ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ และค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเวียงพางคำ 1.1 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการ ต่อประชาชน ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชน ของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 6.02$ ) และหากเทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการต่อประชาชนของเทศบาลตำบล เวียงพางคำ 3 อันดับมากที่สุด คือ “การอำนวยความสะดวกต่อการกิจของหน่วยงาน” ( $\bar{X} = 6.07$ , ร้อยละเท่ากับ 76-80), “การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของหน่วยงาน” ( $\bar{X} = 6.05$ , ร้อยละเท่ากับ 76-80) และ “การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน” ( $\bar{X} = 6.01$ , ร้อยละเท่ากับ 76-80) 1.2 ความพึงพอใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่น ในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของ เทศบาลตำบลเวียงพางคำ ในภาพรวมพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและ ความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบลเวียงพางคำ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 6.08$ ) และหาก เทียบกับค่าร้อยละจะมีค่าร้อยละอยู่ระหว่าง 76-80 หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนที่มีต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในการให้บริการของเทศบาลตำบล เวียงพาง คำ มากที่สุดใน 3 อันดับแรก คือ “ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.16$ , ร้อยละเท่ากับ 76-80), “ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.13$ , ร้อยละเท่ากับ 76-80), และ “ด้าน คุณภาพของการให้บริการ”, “ด้านความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ” ( $\bar{X} = 6.10$ , ร้อยละเท่ากับ 76-80)

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

5.3.1.1 ควรเพิ่มให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรม เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ และทักษะ ด้านต่างๆ แก่เด็กและเยาวชน

5.3.1.2 ควรเพิ่มสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและการให้คำปรึกษาแก่ผู้มารับบริการ

5.3.1.3 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากขึ้น เน้นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ และการจัดการสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสอดคล้องต่อการให้บริการมากขึ้น

5.3.1.4 ควรเพิ่มการออกหน่วยบริการประชาชนเชิงรุกนอกสถานที่

5.3.1.5 ควรพิ่มความรวมมือกับภาคเอกชนและมหาวิทยาลัยเพื่อการสร้างองค์ความรู้ส่งเสริมการประกอบอาชีพ

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในงานต่างๆให้ครบถ้วนเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพ และให้เกิดประสิทธิผลที่ยั่งยืน

5.3.2.2 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อพัฒนาการบริหารงาน

5.3.2.3 ควรจัดให้มีการจัดเก็บข้อมูลอยู่เป็นประจำตลอดทั้งปีงบประมาณ โดยอาจจัดทำแบบสอบถามเตรียมไว้ให้กับผู้มารับบริการได้มีการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการอยู่ตลอด เพื่อประสิทธิภาพในการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการอย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัญจนา กลีนทอง. (2539). ทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อระบบงานประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิจวิธี รัตนแก้ว. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัด เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาสันทรราย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. อัดสำเนา.
- ขวัญเรือน ทองกลางและคณะ. (2551). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสื่อม จังหวัดสุโขทัย. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุตรดิตถ์. อัดสำเนา.
- จันทร์เพ็ญ ตูเตือนนต์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของ สถานนานุบาลเทศบาลประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรภา แสนเกยม. (2545). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พิทักษ์อักษร
- จีระศักดิ์ เงยวิจิตร. (2547). ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาการบริการของสำนักงานประปา เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ. (2547). รายงานวิจัยทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อสินค้าของ นักท่องเที่ยวทั้งชาวและชาวต่างประเทศที่มีต่อในที่บาร์ช่าเชียงราย. เชียงราย : สถาบัน ราชภัฏเชียงราย.
- ชัยรัตน์ รัตน. (2543). ความคิดเห็นของเกษตรกรในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการ บริการสินเชื่อเพื่อการเกษตรของธนาคารพาณิชย์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. (2543). ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่อการของ เทศบาลนครเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และปภาดา กันทะอินทร์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะ ศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษางานบริการ การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (บริหาร การศึกษา) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทศบาลตำบลหนองบัวแดง. (2557). แผนพัฒนาสามปี พ.ศ.2558-2560. ชัยภูมิ :
- เทศบาลตำบลหนองบัวแดง.

- ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ร.ก.ส.) จังหวัดเชียงราย. การศึกษาอิสระ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- นงค์นุช ปัญญาสุพัฒน์ และคณะ. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นาตามา ดร.สีเนตร. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- นิคม ชมนุวงศ์. วิธีการและขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นและการจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์.
- บุญชุม ศรีเศสาด. (2529). การรับผลและการประเมินผลผลทางการศึกษา. มหาสารคาม : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- \_\_\_\_\_. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวิริยาสารส์น.
- บุญเรียง ใจศิลป์. (2538). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มปพ.
- ประยัด แหงสหองคำ. (2550). การปگครองท้องถิ่นของไทย. กรุงเทพฯ.
- ประยัด แหงสหองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. (2524). รายงานการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการมีส่วนร่วมวางแผนพัฒนาท้องถิ่น: บทบาทของเทศบาลและสุขภาพ.
- พระมหาพสิษฐ์ รักษาพระมหาณ. (2550). ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ผู้นำชุมชนและบุคลากรต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลพางaju อำเภอเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การวิจัยและพัฒนาท้องถิ่น). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. อุดสำเนา.
- พระมหาเตชินท์ ลิทธารักษ์ (ผากา) (2555). ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลลดเงิน อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร. ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์. (2551). ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร อุดร. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2531). การบริหารการปกครองท้องถิ่น เอกสารการสอนหน่วย 1-7. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยฯ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2542). จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยฯ.
- วางคง ขาวเรียร. (2540). ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการ ประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทประชาชน จำกัด.
- วีระศักดิ์ ศิริกุล. (2534). ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร(ร.ก.ส.). วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : วิสิทธิ์วัฒนา..
- สมิต สัชณุกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญาณ.
- สายศิลป์ สายีน และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลนากระสา อำเภอกระสา จังหวัดหนองบัวลำภู. วิทยาลัยชุมชนหนองบัวลำภู สำนักบริหารงานวิทยาลัย ชุมชน.
- สิทธิกร อ้วนศิริ. (2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลนากระสา อำเภอกระสา จังหวัดหนองบัวลำภู. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- ศิริโฉม พิเชฐฐบุญเกียรติ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลเวียงพางคำ อำเภอเมืองสาย จังหวัดเชียงราย. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลล้านนา เขตพื้นที่เชียงราย.
- สุวนานา อุปอโพธิ์. (2532). หลักการบริการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สุวิทย์ พัฒนกิติ. (2546). ศึกษาความพึงพอใจให้และผู้รับบริการต่อบริการสุขภาพระดับ ปฐมภูมิ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนันต์ จงสุวิวัฒน์วงศ์. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจธนาคาร กสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ บ.ร.ม. (การบริหารธุรกิจ) เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัจฉรา สมชาย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์ การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์ บ.ร.ม. (การบริหารธุรกิจ) ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Cambell, A. (1976). Subjective measure if well-being. American Psychology. 31(1) : 117-127.
- Donabedian, A. (1980). The Difinition of Quality and Approach to It Measurement. Ann Arbor, Michigan : Health Administration pree.
- Risser, N.I. Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurses and Nursing care in Primary care setting. Nursing Research. 24(1) : 45-51.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสารพونทอง  
อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

\*\*\*\*\*

**1. ข้อมูลทั่วไป**

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1.1 เพศ  ชาย  หญิง

1.2 อายุ  1. 20 – 30 ปี  2. 31 – 40 ปี  3. 41 – 50 ปี  
 4. 51 – 60 ปี  5. 61 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส

1.4 การศึกษา

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษา  3. อนุปริญญา/ปวส.  
 4. ปริญญาตรี  5. สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 อาชีพ

1. ข้าราชการ  2. รับจ้าง  3. ค้าขาย  
 4. พนักงานเอกชน  5. เกษตรกรรม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย  ลงในช่องระดับความสอดคล้องทางความมือของแต่ละข้อที่ตรงกับ  
ความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

**2. ความพึงพอใจงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้**

ความพึงพอใจงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
<b>2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณสุขสะดวกเพียงได					
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงได					
3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได					
4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงได					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได					
<b>2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามซึ่งข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้				
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ				
<b>2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ				
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ				
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ				

### 3. ความพึงพอใจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือฟื้นฟู

ความพึงพอใจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือฟื้นฟู	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
<b>3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณูปโภคเพียงได					
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงได					
3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได					
4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงได					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได					
<b>3.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กระยิบารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามซึ่งข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน หรือหาประโยชน์ในทางมิชอบ					

<b>3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ				
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ				
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ				

#### 4. ความพึงพอใจงานพัฒนาเหล่านี้เพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม

ความพึงพอใจงานพัฒนาเหล่านี้เพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อ การเกษตรกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>4.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
<b>4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณูปโภคเพียงได					
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงได					
3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได					
4. ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้เพียงได					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงได					
<b>4.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยาમารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกักษณ์ท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ท้าประโคนในทางมิชอบ					
<b>4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ					

## 5. ความพึงพอใจงานสืบสานอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น

ความพึงพอใจงานสืบสานอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>5.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. การจัดลำดับการให้บริการ					
5. ความสะอาดที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
<b>5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณชนสะดวกเพียงใด					
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด					
3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
4. ออกแบบช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
5. มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด					
<b>5.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ห้ามประโยชน์ในทางมิชอบ					
<b>5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคีย์รับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสอดคล้องต่อการให้บริการ					

## 6. ความพึงพอใจงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>6.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					

4. การจัดลำดับการให้บริการ				
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน				
<b>6.2 ด้านซ่องทางการให้บริการ</b>				
1. มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด				
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องซ่องทางการให้บริการให้ทราบมากน้อยเพียงใด				
3. มีช่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด				
4. ออกแบบประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด				
5. มีการพัฒนาซ่องทางการให้บริการมากน้อยเพียงใด				
<b>6.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ</b>				
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่				
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามซึ่งข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้				
5. ความซื่อสัตย์ สจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ห้ามประโยชน์ในทางมิชอบ				
<b>6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ				
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคีย์รับบริการ				
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม				
4. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ				
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการให้บริการ				

## 7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

---



---



---



---



## แบบสอบถาม อบต.สระโพนทอง

ค่าตอบ การต่อไปนี้ 33 การตั้งค่า

### คำตอบ 33 ข้อ



เปิดรับค่าตอบ

ข้อมูลสรุป

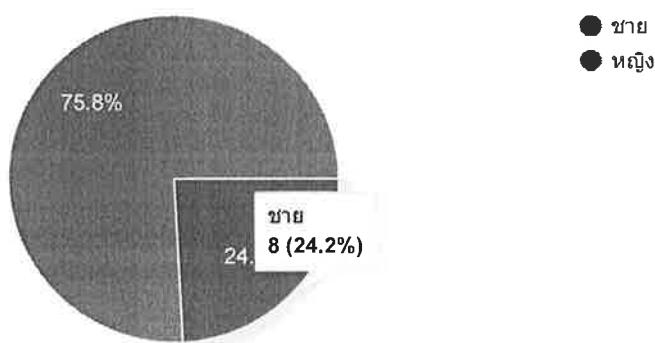
ค่าตอบ

แยกรายการ

#### 1. ข้อมูลทั่วไป

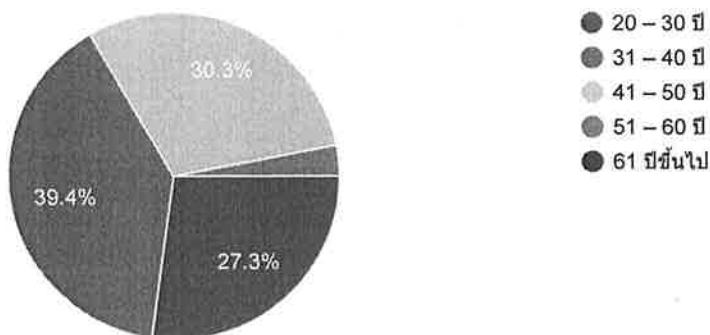
##### 1.1 เพศ

ค่าตอบ 33 ข้อ



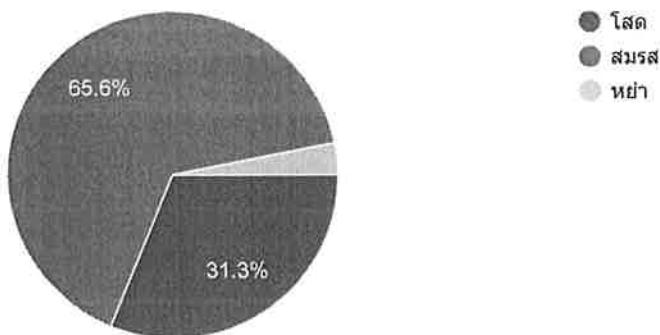
## 1.2 อายุ

ค่าตอบ 33 ข้อ



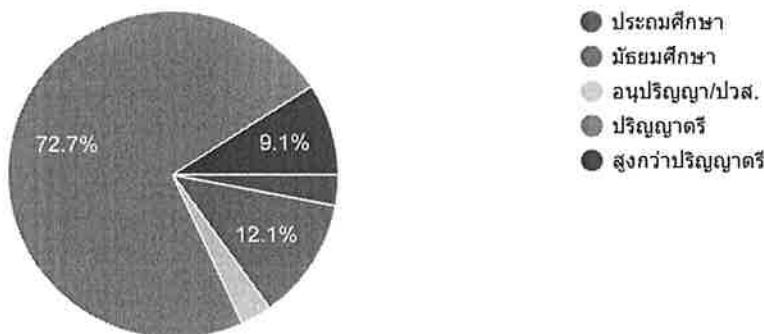
## 1.3 สภานภาพ

ค่าตอบ 32 ข้อ



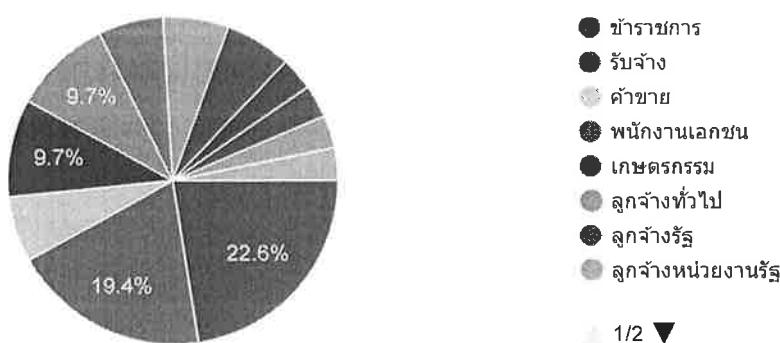
#### 1.4 การศึกษา

ค่าตอบ 33 ข้อ



#### 1.5 อาชีพ

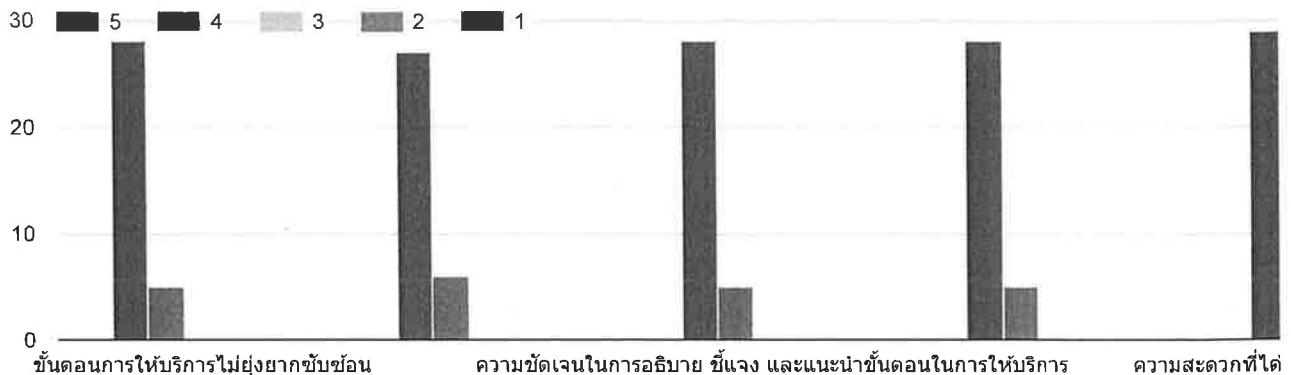
ค่าตอบ 31 ข้อ



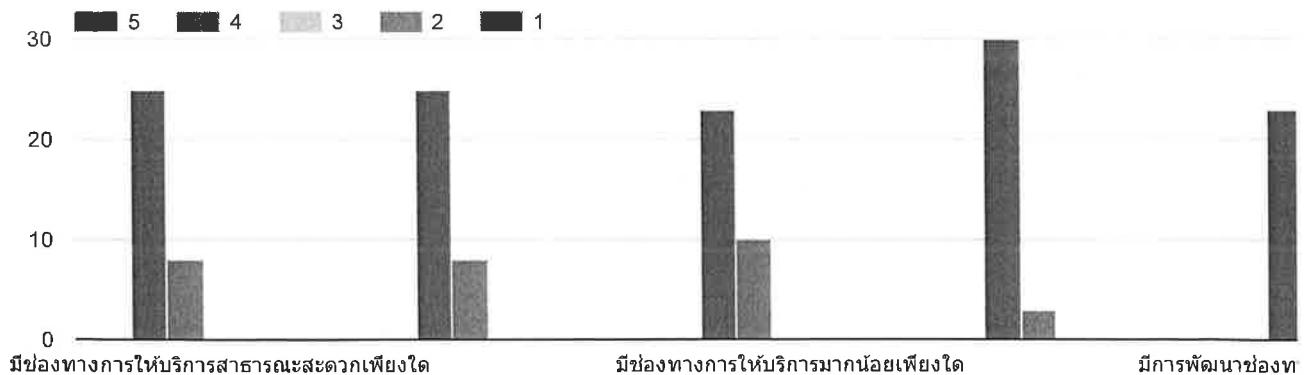
1/2 ▼

## 2. ความพึงพอใจงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้

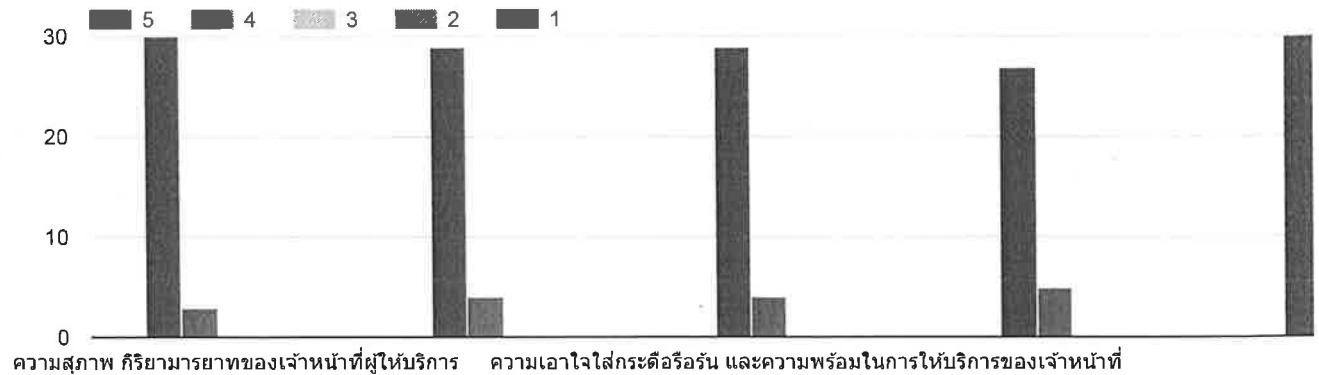
## 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ



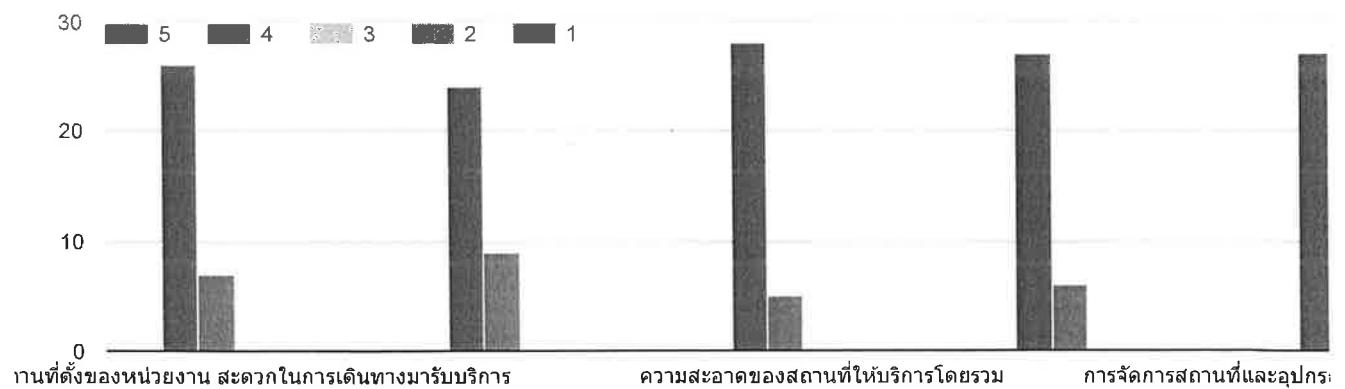
## 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ



### 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

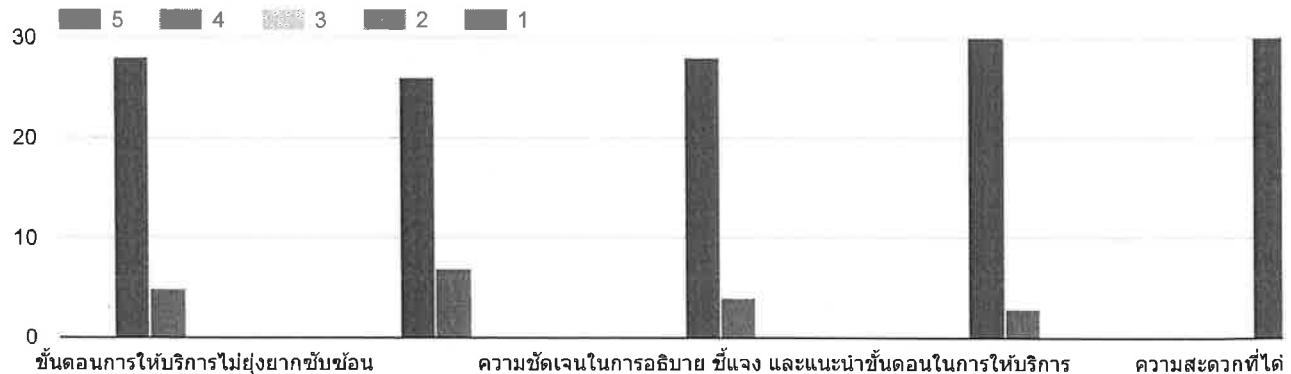


### 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

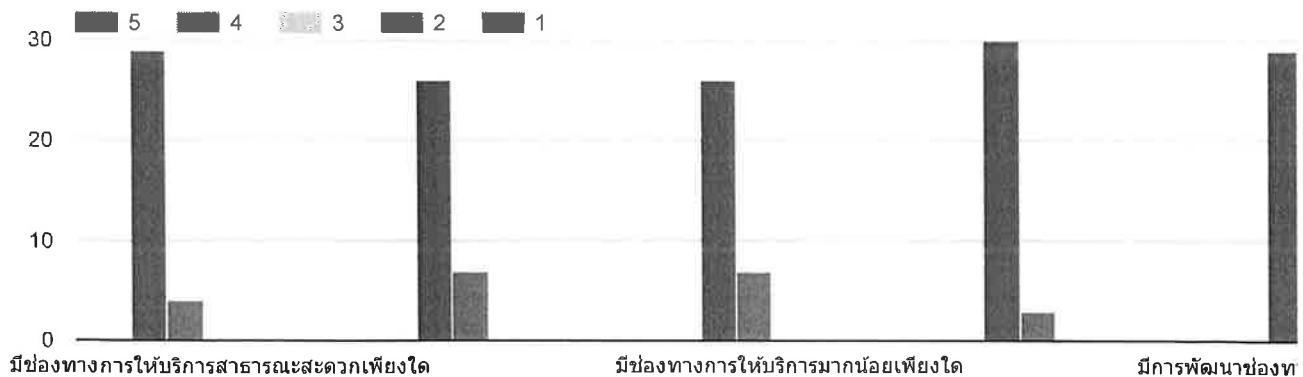


## 3. ความพึงพอใจงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือพื้นที่

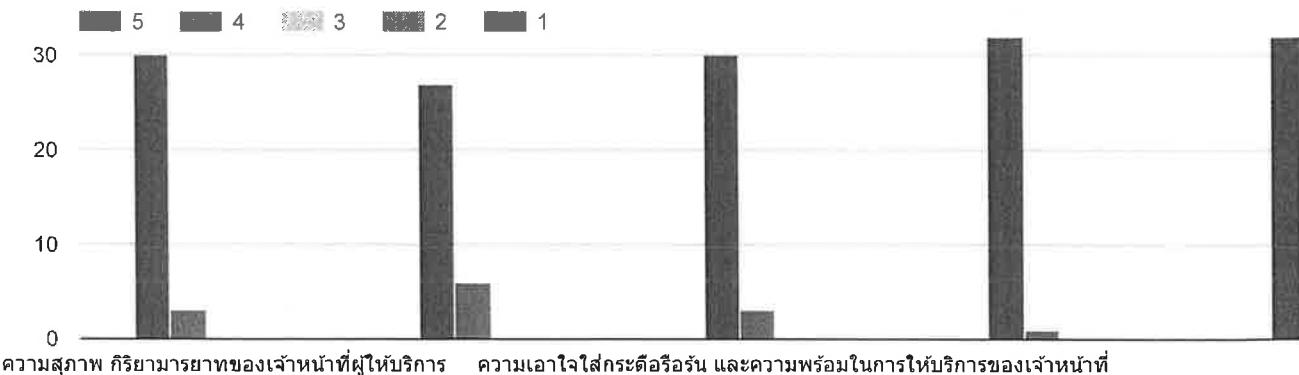
### 3.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ



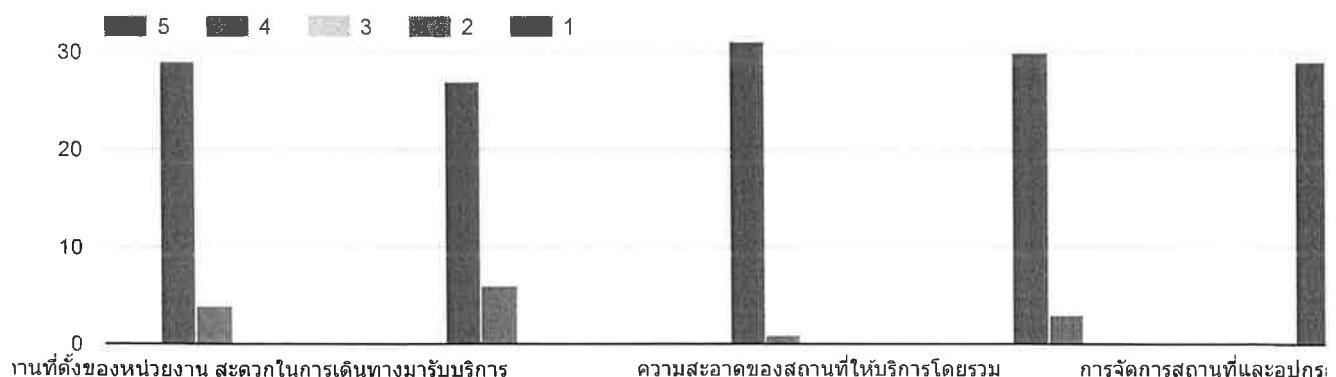
### 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ



### 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

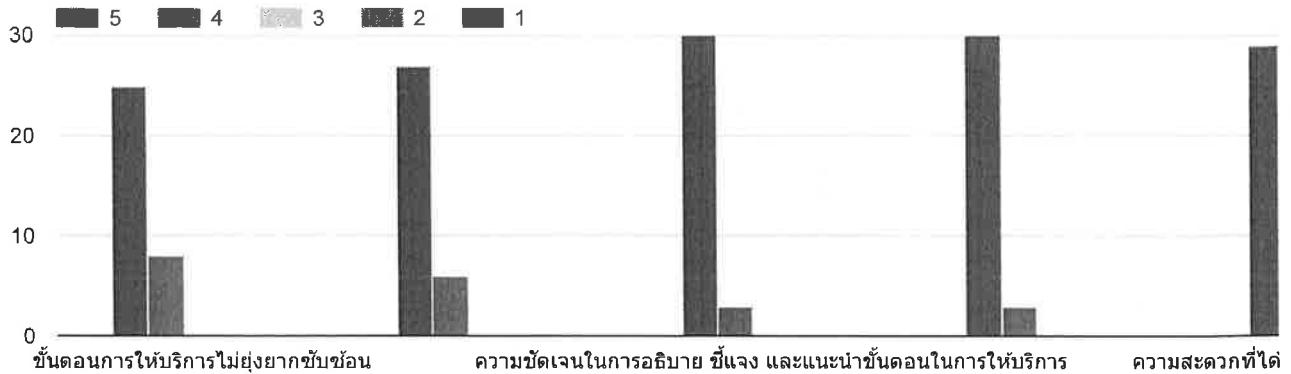


### 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

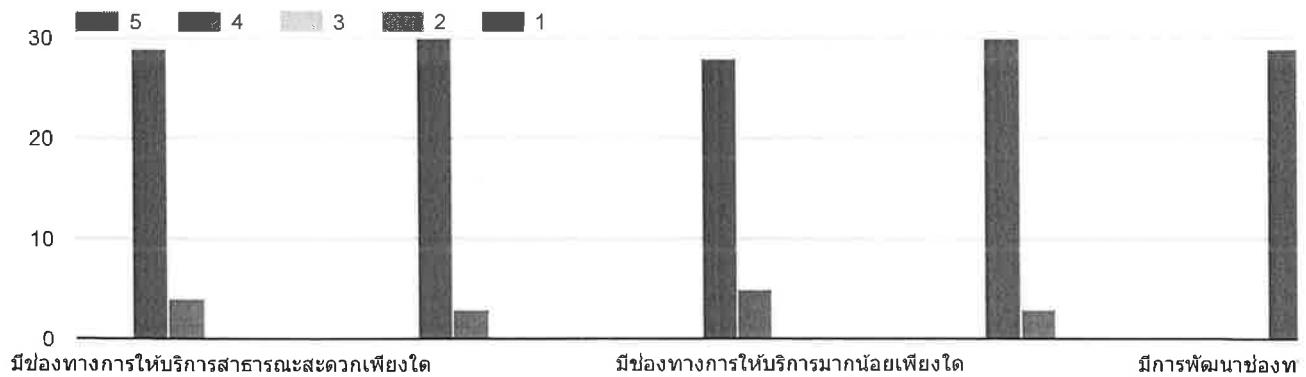


## 4. ความพึงพอใจงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม

#### 4.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ



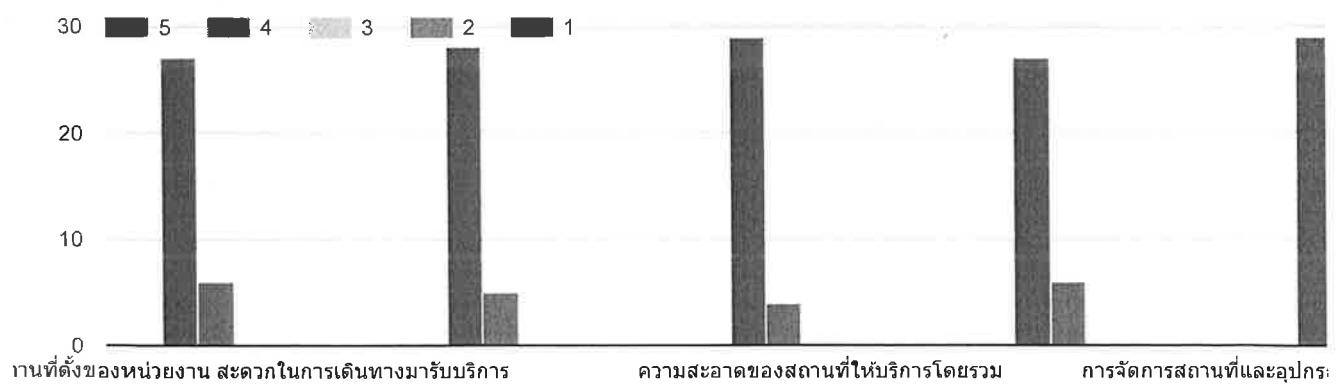
#### 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ



#### 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

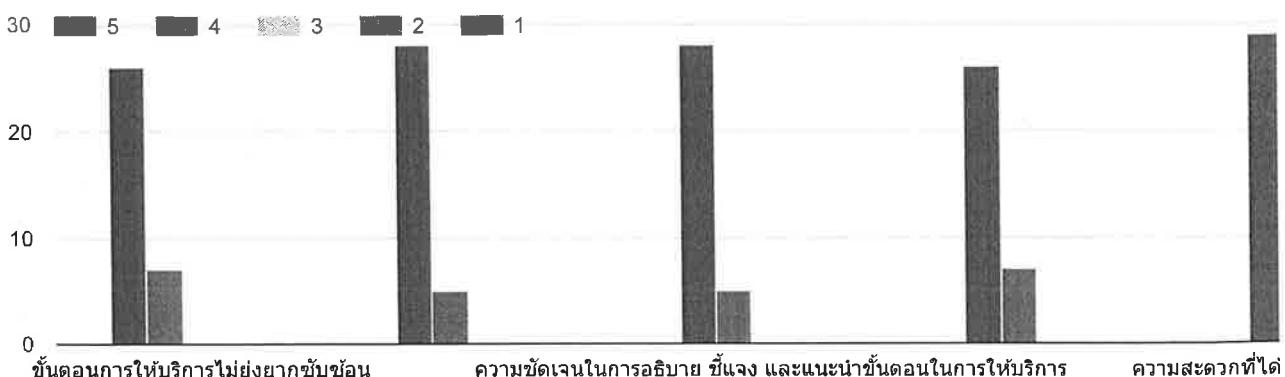


#### 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

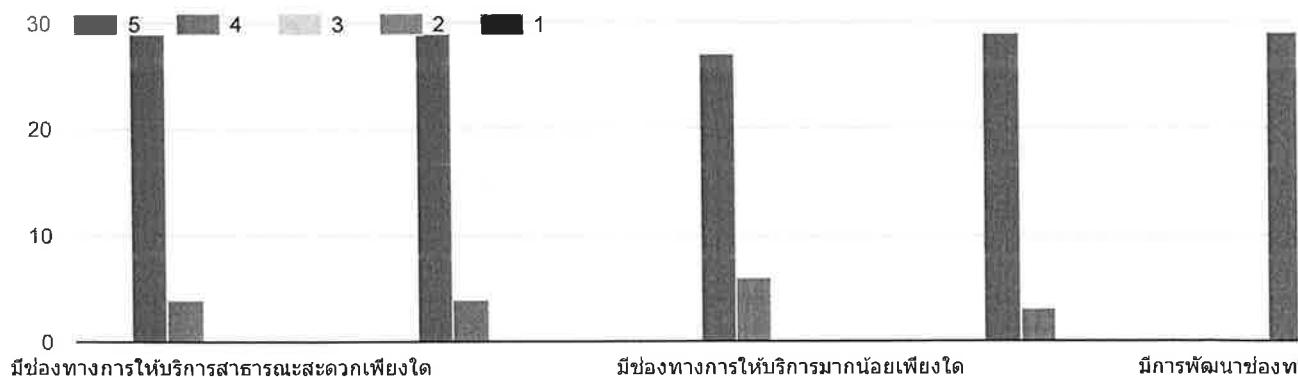


### 5. ความพึงพอใจงานสืบสานอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น

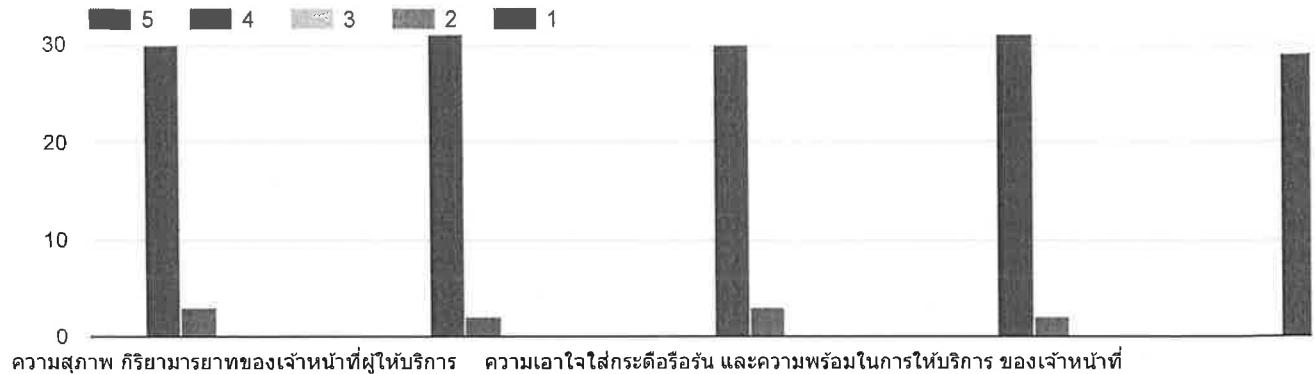
### 5.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ



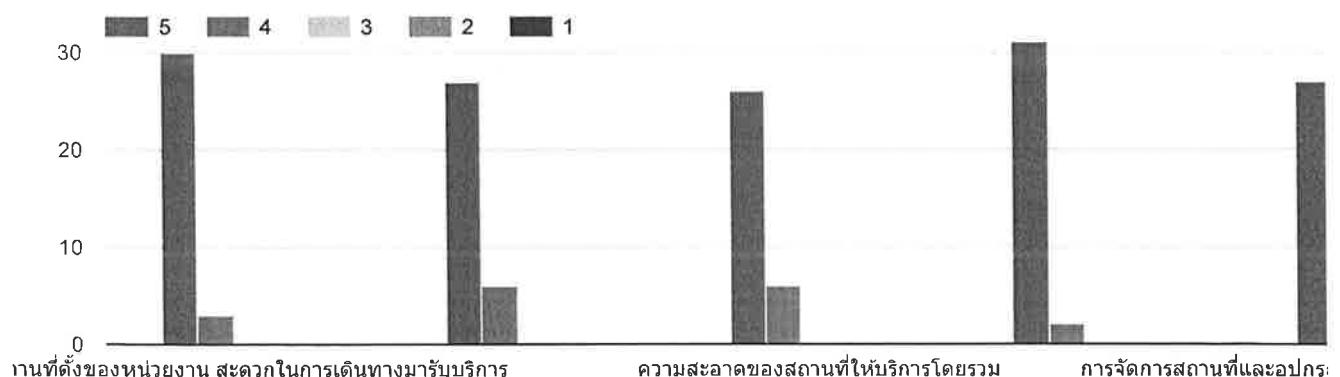
### 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการ



### 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

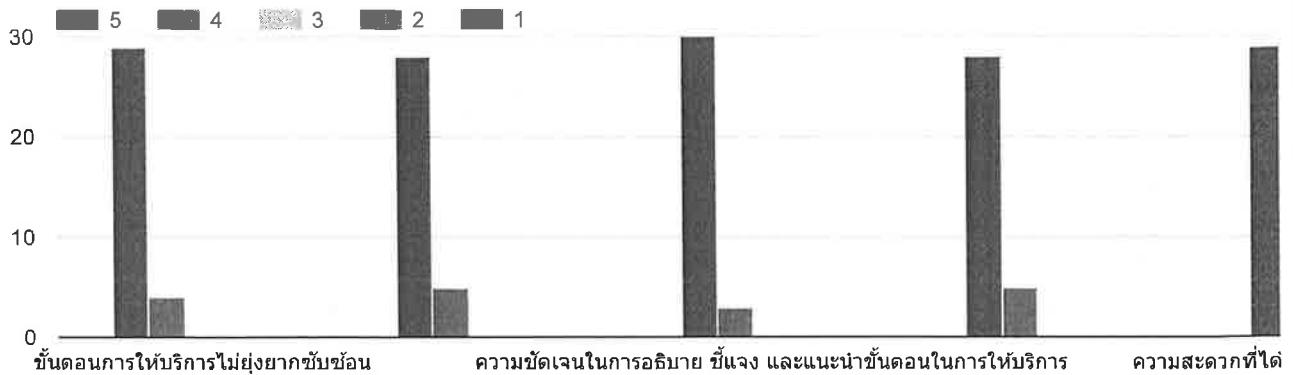


### 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

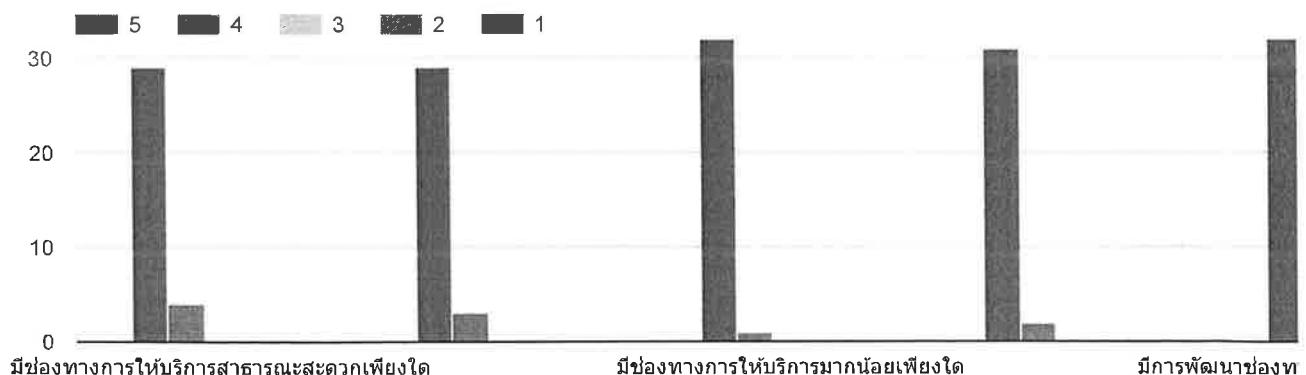


## 6. ความพึงพอใจงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม

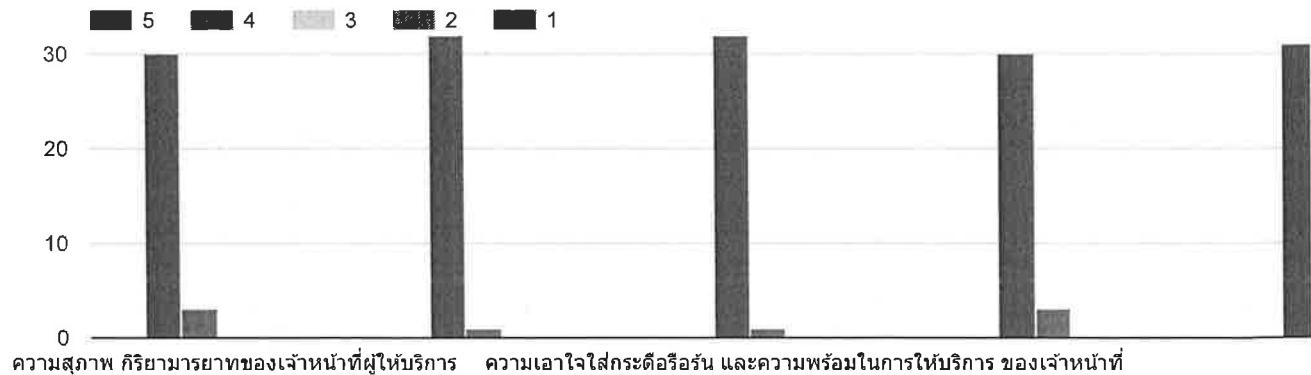
## 6.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ



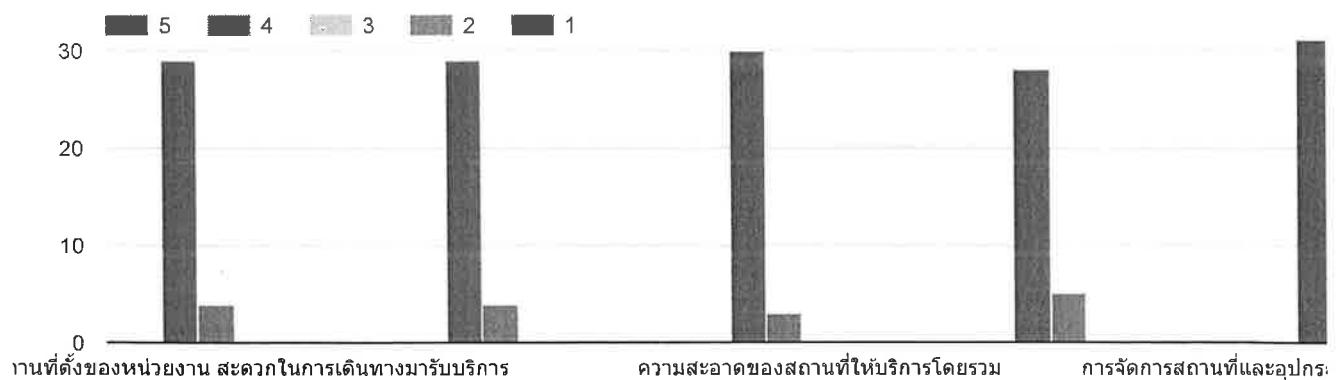
## 6.2 ด้านช่องทางการให้บริการ



### 6.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ



### 6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



## 7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ค่าตอบ 0 ข้อ

ยังไม่มีค่าตอบสำหรับคำถามนี้

ภาคผนวก ข  
หนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ  
ที่๔๗๙/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแก่ประชาชนของ  
องค์กรบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

เพื่อให้การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กร  
บริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๓ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗  
ประกอบกับคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิที่ ๔๗๙/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มอบหมาย  
งานให้รองอธิการบดีปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของ  
ผู้ใช้บริการองค์กรบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

ก. ที่ปรึกษา

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมุข ศรีชัยวงศ์  | รองอธิการบดี                   |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์พงศ์ กางการ | คณบดีคณะรัฐศาสตร์              |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ สีพาย      | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |

มีหน้าที่ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่คณะกรรมการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ข. คณะกรรมการดำเนินงาน

- |                                       |                     |
|---------------------------------------|---------------------|
| ๑. อาจารย์กันตินันท์ นามตะ            | ประธานกรรมการ       |
| ๒. อาจารย์ ดร.ศาสตร์ศิลป์ ลมมายศรี    | รองประธานกรรมการ    |
| ๓. อาจารย์ ดร.ฉัตรมงคลศักดิ์ สุธรรมดี | กรรมการ             |
| ๔. อาจารย์อมรรัตน์ ผละศรี             | กรรมการ             |
| ๕. อาจารย์รานี ถังทอง                 | กรรมการและเลขานุการ |

มีหน้าที่ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
องค์กรบริหารส่วนตำบลสรงโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ตามแผนงานต่างๆ ที่ระบุไว้ ให้  
เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

ให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็ม  
ความสามารถด้วยความวิริยะ อุตสาหะ เพื่อเกิดผลดีแก่ทางราชการ

สั่ง ณ วันที่ ๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมุข ศรีชัยวงศ์)

รองอธิการบดีฝ่ายกายภาพ วิจัยและบริการวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ