

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกว่างใจน  
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ  
ประจำปี 2563

ประมุข ศรีชัยวงศ์ และคณะ

คณะรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ผู้ชี้อธิบาย	: ค่ายพึ่งพาใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางโภเงิน
ผู้ดำเนินการวิจัย	: ประนุช ศรีชัยวงศ์ และคณะ
หน่วยงาน	: มหาวิทยาลัยราชภัฏปัตตานี
ปี พ.ศ.	: 2563

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางโภเงิน อำเภอภูเขียว จังหวัดปัตตานี ต่อการบริการ 4 งานบริการ 1) งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ 2) งานบริการด้านทำบุญบำรุงและสืบสานวัฒนธรรม ประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข คณฑ์ผู้วิจัยได้ออกสำรวจและจัดเก็บข้อมูลภาคสนามโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชานที่อาศัยในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลบางโภเงิน อำเภอภูเขียว จังหวัดปัตตานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางโภเงิน อำเภอภูเขียว จังหวัดปัตตานี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 70.37 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 49.29 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 95.16 การศึกษาจบชั้นประถมศึกษา จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 78.35 และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 59.83

2. ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบางโภเงินในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ งานบริการด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.80 งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ( $\bar{X} = 4.68$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.60 และงานบริการด้านทำบุญบำรุงและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ตามลำดับ

แสดงให้เห็นว่าในการบริหารงาน และการให้บริการต่อผู้ใช้บริการองค์กรบริหารส่วนตำบลบางโภเงิน อำเภอภูเขียว จังหวัดปัตตานี อยู่ในระดับที่ดีมากตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการต้อนรับให้บุคลากรในครั้งต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	๙
สารบัญตาราง	๙
สารบัญภาพ	๙
บทที่ 1 บทนำ	๑
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	๔
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๕
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
2.1 องค์กรปกครองท้องถิ่น	๗
2.2 การบริหารงานส่วนท้องถิ่น	๑๐
2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรบริหารส่วนตำบลการเงิน	๑๐
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๒๐
2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	๒๔
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๑
2.7 กระบวนการติดตามประเมินผล	๓๗
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	๓๘
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๘
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๐
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๑
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๑
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๓
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๔๔
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถามองค์กรบริหารส่วนตำบลการเงิน	๔๔
4.2 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลการเงิน	๔๖
4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลการเงิน	๖๐

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อกิจการ และข้อเสนอแนะ	61
5.1 สรุปผลการวิจัย	61
5.2 อกิจการ	66
5.3 ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	72
ประวัตินักวิจัย	78

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 แสดงจำนวนประชากร	13
2.2 แสดงจำนวนนักเรียนในระบบแยกตามระดับการศึกษา	16
2.3 แสดงจำนวนนักเรียนคุณวัยพัฒนาเด็กเล็กต่ำสุดกว่า造ใน ประจำปี 2562	16
3.1 แสดงจำนวนประชากรในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลความโขนเจ้าแห่งกาม รายชื่อหมู่บ้าน	38
3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	39
3.3 แสดงการจัดสรรตั้งค่าเบี้ยนของความพึงพอใจ	42
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
4.2 ระดับความพึงพอใจของประชากรผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการในการพารวน	46
4.3 ระดับความพึงพอใจของประชากรผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ ในภาพรวมรายด้าน	47
4.4 ระดับความพึงพอใจของประชากรผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือ ผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	47
4.5 ระดับความพึงพอใจของประชากรผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือ ผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48
4.6 ระดับความพึงพอใจของประชากรผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือ ผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านติ่งอ่านรายความชอบ	49
4.7 ระดับความพึงพอใจของประชากรผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือ ผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ	49
4.8 ระดับความพึงพอใจของประชากรผู้รับบริการ งานบริการด้านทำนุบำรุงและสืบสาน วัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมในภาพรวมรายด้าน	50
4.9 ระดับความพึงพอใจของประชากรผู้รับบริการ งานบริการด้านทำนุบำรุงและสืบสาน วัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านขั้นตอน การให้บริการ	51
4.10 ระดับความพึงพอใจของประชากรผู้รับบริการ งานบริการด้านทำนุบำรุงและสืบสาน วัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	51

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านทำบุญบำรุงและสืบ สานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	52
4.12 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านทำบุญบำรุงและสืบ สานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านช่องทาง การให้บริการ	53
4.13 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุง ท้องที่ในภาพรวมรายด้าน	53
4.14 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุง ท้องที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	54
4.15 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุง ท้องที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
4.16 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุง ท้องที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
4.17 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุง ท้องที่ด้านช่องทางการให้บริการ	56
4.18 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณูปโภคในภาพรวม รายด้าน	57
4.19 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณูปโภค ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ	57
4.20 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
4.21 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	59
4.22 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณูปโภค ด้าน ช่องทางการให้บริการ	59

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลลักษณ์ใจน	12
2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย	37

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ยึดหลักการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยพระราชบัญญัติสภานิติบัญญัติและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้ออกประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2537 มีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด 90 วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา จึงมีผลใช้บังคับวันที่ 2 มีนาคม 2538 (มาตรา 2) นัยสำคัญของพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนโดยองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ชุมชนและประชาชนตามเจตนารมณ์แห่งรัฐธรรมนูญอย่างแท้จริงโดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจจากการปกครอง หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถ自行ทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ โดยมีความเป็นอิสระ ปล่อยจากภาระที่มาจากการบังคับ ทำให้แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐาน และวิธีทางของการปกครองตามระบบประชาธิปไตยที่ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารตนเอง ซึ่งการบริหารเป็นกระบวนการในการใช้ศาสตร์และศิลป์ โดยอาศัยความร่วมมือกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ดำเนินกิจกรรมด้านการวางแผน การจัดองค์กร การจัดบุคคลเข้าทำงาน การสังการ และการควบคุมกำกับดูแล เพื่อให้การบริหารนั้นเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นการบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์ การบริหารต้องอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นสำคัญ การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน การบริหารต้องมีลักษณะการดำเนินการที่เป็นกระบวนการการบริหาร เป็นการดำเนินงานร่วมกันของกลุ่มคน การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล และของกลุ่มคน และการบริหารมีลักษณะเป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล (สุบันติ จันทรสว่าง, 2560)

โดยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมส่งผลให้เศรษฐกิจชุมชนที่เป็นเศรษฐกิจดั้งเดิมรากที่สำคัญของประเทศไทยในยุคประเทศไทยในยุค 4.0 สามารถนำไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม สร้างความเข้มแข็งจากภายในเพื่อ应对เศรษฐกิจไทยสู่โลก เทคโนโลยีการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบหนึ่งในสาม กระแสหลัก คือกระแสความเป็นท้องถิ่น (Localization) ที่แสดงออกถึงความเป็นท้องถิ่นและชุมชนอย่างเข้มข้น โดยไม่เดลประเทศไทย 4.0 มีแนวคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจชุมชน คือ แนวคิดการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน (Strength from within) ซึ่งมีกลไกขับเคลื่อนหลัก 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) การยกระดับนวัตกรรม

(Innovation Driven Proposition) ของทุกภาคส่วนในประเทศ 2) การสร้างสังคมที่มีจิตวิญญาณ ของความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur Driven Proposition) และ 3) การสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชนและเครือข่าย (Community Driven Proposition) โดยเป็นการสร้างความเข้มแข็งในระดับฐานราก ชุมชน ห้องถัน เมื่อผนวกความเข้มแข็ง ในระดับฐานรากกับกลไกการซับเคลื่อนอื่น ๆ แล้ว จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสถานะของคนในสังคม (Social Mobility) ผ่านการสร้างสังคมแห่งโอกาส (Society with Opportunity) ควบคู่กับการสร้างสังคมที่มีความสามารถ (Society with Competence) โดยในการนำเสนอโดยやすいการปฏิบัติได้ให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ซึ่งถือเป็นหัวใจของการซับเคลื่อนสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด (สุวิทย์, 2560 อ้างถึงใน มนต์เสน่ห์ แสงสังข์ และ คมช., 2562)

เมื่อพิจารณาหน้าที่ความรับผิดชอบส่วนใหญ่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล ในการบริการ ด้วยกระบวนการบริหารจัดการสมัยใหม่ที่ต้องสอดคล้องกับอำนาจตามมาตรา 22 สถาบันสมมิตรฯ หน้าที่ในการพัฒนาตำบลตามแผนงานโครงการและงบประมาณของสภาตำบล เสนอแนะส่วนราชการ ในการบริหารราชการและพัฒนาตำบลปลดภัยหน้าที่ของคณะกรรมการตำบลกฤษณะอย่างว่าด้วย สักข์และปักครองห้องท่อที่ และหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อประโยชน์ของราษฎรและห้องถัน ตามมาตรา 23 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย สถาบันสมมิตรฯ ต้องดำเนินกิจกรรมภายในตำบลต่อไปนี้ (1) จัดให้มีป้ายเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (2) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (3) จัดให้มีและรักษาทางระบายน้ำ และรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (4) คุ้มครองศูนย์และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม (5) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (6) ส่งเสริมการพัฒนา ศศิ เทค เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ประกอบกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล ตาม มาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์กรบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ต้องทำในเบื้องต้นคือ การ บริหารส่วนตำบล ตั้งต่อไปนี้ (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (1/1) รักษาความเป็น ระเบียบเรียบร้อย การดูแลและการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ป้องกันโรคและระจับโรคติดต่อ (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) จัดการ ส่งเสริม และ สนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการ หรือสนับสนุนการศึกษาและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะจากองค์ทุนเพื่อความเสมอภาคทาง การศึกษา (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เทค เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (7) คุ้มครอง ศูนย์ และ บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา ห้องถัน และวัฒนธรรมอันดีของห้องถัน โดยมาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์กรบริหาร ส่วนตำบลอาจจัดทำกิจกรรมในเบื้องต้นคือการในเบื้องต้นคือการ 1) ให้มีป้ายเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 3) ให้มีและบำรุงรักษา

ทางระบายน้ำ 4) ให้มีแหล่งบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ 5) ให้มีแหล่งส่งเสริมกิจกรรมและกิจการสหกรณ์ 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะปัจจุบันและอนาคต 9) หาผลประโยชน์จากการบริหารส่วนตำบล 10) ให้มีแหล่งท่องเที่ยวและท่องเที่ยว 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ 12) การท่องเที่ยว 13) การพัฒนาอย่างยั่งยืนให้เกิดการให้บริการประชาชนในการกิจ ทั้ง 13 การก่อสร้างตามมาตรฐาน ซึ่งเป็นผู้รับบริการ ต้องการความสะดวกเร็วและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้นั้นองค์การบริหารส่วนตำบล จึงต้องมีการพัฒนากระบวนการให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างครอบคลุม เช่น การพัฒนาศักยภาพ บุคลากร การพัฒนากระบวนการขั้นตอนการบริการ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนต้องเกิดจากการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ ทั้งแผนงานประจำปีและแผนการดำเนินโครงการต่าง ๆ จึงจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามที่ ทราบได้กำหนดไว้

โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็น เป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายตั้งแต่ล้า เป็นไปตามที่ กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติตามมาตรา 76 รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินการจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณ มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนรวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความเชื่อสัทธิสุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐพึงดำเนินการ ให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรมโดยกฎหมายตั้งกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกัน หรือให้สู้ได้ใช้สำนัก หรือกระทำการโดยมิชอบที่เป็นการก้าวท้ายหรือแพรกแจ้งการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนการแต่งตั้งหรือการพิจารณาความต้องความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุ วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่นคงยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลให้สอดคล้อง กับวิสัยทัศน์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2563 คือ

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณูปโภคตามมาตรฐานใหม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ได้อายุห้าปี ที่มาประชานมีคุณภาพปีวิศว์ที่ดี ภายในปี 2565” ที่เป็นแนวโน้มเป้าหมาย ในการดำเนินงานของกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่จะต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน อันจะส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการที่ดีและมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล รวมไปถึงการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 เพื่อรองรับต่ออุทยานศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ต่อไป

จากข้อมูล ดังกล่าวข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้วทำให้เห็นว่าความสำคัญในด้านการบูรณาการ หน่วยงานของภาครัฐ เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพราะการแข่งขันที่เกิดขึ้น จะทำให้ ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ เพราะการบริการที่ดี และมี ประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายผลลัพธ์หรือเป็นตัวชี้วัดระดับความสำเร็จนั้น ต้องใช้กระบวนการการงานวิจัย เพื่อที่จะประเมินผลกระทบจากการให้บริการที่ผ่านมาขององค์กรบริหารส่วนตำบลเพื่อพัฒนาและ เข้าถึงการบริการว่าจะมีแนวทางหรือวิธีการใดที่สามารถทำให้ผู้มาขอรับบริการจากหน่วยภาครัฐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จึงได้มีประเมินความพึงพอใจของประชาชน สำรวจความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ท้องถิ่นให้ดีขึ้นในลำดับต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษารายดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลการเงิน
- 1.2.2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลการเงิน

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

- 1.3.1 ประเด็นการประเมิน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ  
2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านข้อทางการให้บริการ
- 1.3.2 งานบริการที่จะนำมาประเมิน ประกอบด้วย
  - 1) งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ
  - 2) งานบริการด้านท้าบบ้านป่ารุ่งและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม
  - 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบ้านท้องที่
  - 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

### 1.3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัย และผู้มารับบริการในเขตปักครองขององค์กรบริหารส่วนตำบลลกวังโจนจำนวน 18 หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น จำนวน 3,398 ครัวเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด 11,724 คน โดยแยกเป็นชายจำนวน 5,851 คน แยกเป็นหญิง จำนวน 5,873 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตการปักครองขององค์กรบริหารส่วนตำบลลกวังโจนผู้รับผิดชอบหน้าที่ประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 351 คน (ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan ข้างต้น บัญชี หรือ 2545)

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- เพื่อศึกษาด้วยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลลกวังโจน อําเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
- เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลลกวังโจน อําเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
- เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลลกวังโจน อําเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

**องค์กรบริหารส่วนตำบลลกวังโจน** หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลลกวังโจน อําเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งที่ได้พบเห็น และสัมผัสโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง หรือการพูด เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการจากองค์กรบริหารส่วนตำบลลกวังโจน ต่อการบริการด้านต่าง ๆ

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น การให้บริการ การใช้ความมีอัชญาติ ควบคู่ไปกับความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบ และไม่ดือดูกาส และพยายามประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ

การให้บริการ หมายถึง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น จะต้องมีหลักคิดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเรา

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกวางโจนต่อการบริการด้านต่าง ๆ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกวางโจน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ภาวะการณ์การแสดงออกทางความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การได้รับบริการจากการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกวางโจน

**ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการในองค์กรบริหารส่วนตำบลกวางโจน**

คุณภาพชีวิต หมายถึง สมรรถนะและความพร้อมของบุคคลที่ดีในด้านร่างกาย จิตใจ และด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตที่จะสามารถส่งผลให้เขาดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

กระบวนการให้บริการองค์กรบริหารส่วนตำบลกวางโจน หมายถึง

- 1) งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องไถ่และการแสวงหาอาชญากรรม
- 2) งานบริการด้านท่านบุญบารุงและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา พิลปะ และวัฒนธรรม
- 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
- 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบล ทางโจน อ่าเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ต่อการบริการด้านต่าง ๆ ขององค์กรบริหารส่วนตำบล ทางโจน โดยได้ศึกษาด้านค่าวา แนวคิด ทฤษฎีรวมถึงเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็น กรอบแนวทางในการวิจัย ซึ่งจัดลำดับเนื้อหาดังนี้

- 2.1 องค์กรปกครองท้องถิน
- 2.2 การบริหารงานส่วนท้องถิน
- 2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรบริหารส่วนตำบลทางโจน
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย

#### 2.1 องค์กรปกครองท้องถิน

##### 2.1.1 ปรัชญาแนวคิดขององค์กรบริหารส่วนท้องถิน

โดยที่กฎหมายปกครองท้องถินแสดงให้เห็นอุดมุกหมายสำคัญ 2 ประการ คือต้องการให้การ จัดทั่วไปบริการสาธารณูปการพัฒนาดี จัดทำบริการสาธารณูปการให้ทั่วถึง และตรงกับความ ต้องการของราษฎรในท้องถินตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิน ซึ่งอุดมุกหมายนี้จะสำเร็จลงได้ก็ต่อ วิธีการให้รายภูมิในท้องถิน เป็นสถาบันการปกครองประเทศในระบบประชาธิปไตย โดยผู้ที่จะเข้า ร่วมในการปกครองท้องถิน จะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถินนั้น

ดังนั้น กฎหมายการปกครองส่วนท้องถิน ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้น เพื่อจัดตั้งองค์กร ปกครองส่วนท้องถิน จึงมีวัตถุประสงค์กระ化อย่างอ่อนโยนไปสู่ท้องถิน โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่าง ท้องถินกับส่วนกลางในขอบเขตการกำกับดูแล นั้นคือ จะไม่กำหนดให้ราชการส่วนกลางมีอำนาจ บังคับบัญชาเหนือคณะกรรมการท้องถิน เพื่อให้ผู้บริหารส่วนท้องถินมีความเป็นอิสระในการ บริหารจัดการ แต่จะให้มีอำนาจในการกำกับดูแล เพื่อป้องกันไม่ให้รายภูมิได้รับความเดือดร้อน จาก การกระทำการของราชการส่วนท้องถิน และเพื่อประโยชน์หลักแก่ราษฎรในท้องถิน ว่าจะได้รับการ บริการสาธารณูปการอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่น ใจ ใน ราชการ ส่วน ท้อง ถิน กระทำการโดยชอบด้วยกฎหมาย หากมีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้น ก็จะมี อำนาจในการเพิกถอน หรือยับยั้งการกระทำนั้น ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจ แก่ราชการส่วนกลางให้กระทำการได้ไว้อย่างรวดเร็ว แม้ในบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พ.ศ. 2540 หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 282 ยังบัญญัติไว้ว่า "ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐบาลจะต้องให้ความอิสระ แก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนาธรรมนี้ของประชาชนในท้องถิ่น" และมาตรา 583 วรรค 2 "การกับกำกูและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเพื่อที่จะเป็น ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศโดยส่วนรวม ทั้งนี้ จะกระทบถึงสาธารณะสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเอง หมายเจตนาธรรมนี้ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ไม่ได้"

ดังนั้นแนวคิดพื้นฐานของระบบการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ว่า

1. เป็นระบบการกระจายอำนาจทางการปกครองไปสู่ท้องถิ่น
2. เพื่อจัดการสาธารณูปโภคที่อย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการของราษฎร และเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น
3. โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้มีส่วนอย่างเพิ่มที่
4. เพื่อเป็นกระบวนการให้การเรียนรู้ในระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน
5. ราชการส่วนกลางต้องไม่มีอำนาจเหนืออุดมสุขบริหารส่วนท้องถิ่น แต่มีบทบาทในการกำกับดูแล และให้ความช่วยเหลือ
6. ท้องถิ่นต้องมีอิสระในการตัดสินใจ กำหนดพิพากษา นโยบาย และการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองในระยะต้นหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ได้มีการปรับปรุง พระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยกำหนดให้มีเพิ่มที่รับผิดชอบครอบคลุมเพิ่มที่รับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลด้วย แต่ให้มีอำนาจ มีหน้าที่ดำเนินการในกิจการที่องค์กรบริหารส่วนตำบลดำเนินการไม่ได้ หรือต้องประสานงานร่วมกันระหว่างองค์กรบริหารส่วนตำบลหลายแห่งเป็นต้น ปัจจุบันประเทศไทยจึงมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ ดัง

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

### 2.1.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในฐานะผู้เป็นเจ้าของอาณาจักรที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการผลักดันให้กลไก (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินการกิจกรรมพัฒนาท้องถิ่น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ดังนี้

1. การใช้สิทธิในการเลือกสรร หรือเลือกตั้งผู้แทนของคนเอง เข้าไปเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือเป็นกรรมการในคณะกรรมการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นตั้งกล่าว เพื่อเป็นตัวแทนในการพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ และกำหนดพิธีทางการพัฒนา ให้สอดคล้องกับความต้องการของคนเองและชุมชน ทั้งนี้ หากผู้แทนซึ่งตั้งบัญชีติดหน้าที่ดังกล่าว ประชาชนในท้องถิ่นก็มีสิทธิที่จะไม่เลือกตั้ง ให้เป็นผู้แทนในสมัยต่อ ๆ ไปได้

2. การเสนอความต้องการต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณากำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน/โครงการในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการ

3. การตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่มชุมชน หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยอาจผ่านสื่อของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไปรวมทั้งการร้องเรียนผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน ที่กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นก็ได้

4. การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ต่อองค์กรปกครองท้องถิ่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการประกอบกิจการใด ๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าหน้าที่งานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องตั้งกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

5. การให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติตามข้อเสนอของท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็น "กติกา" หรือ "หลักปฏิบัติ" ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้อย่างดีในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาด และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง แล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม เรื่องต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วย

จากบทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่นตั้งกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชนเป็นองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญ ที่จะให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับประชาชนได้ เป็นที่พึ่ง และเป็นหัวหอกของการพัฒนาคุณภาพชีวิตรสชาติในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในระบบประชาธิรัฐโดย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองท้องถิ่น จะเข้มแข็งได้อย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชน ได้อย่างยั่งยืน ประชาชนในท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการดำเนินงานในลักษณะ ประชาสัมพันธ์ กติกา หรือ มีการรวมตัวของชุมชน เป็นองค์กร หรือ ชุมชน หรือกลุ่มต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ตามความต้องการของชุมชน เพื่อให้ทุกส่วนของชุมชนได้มีส่วนร่วม ทั้งในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน การดำเนินการ และติดตามกำหนดการ โดยองค์กรปกครองท้องถิ่น จะเป็นองค์กรค้านั้นที่สำคัญ และมีบทบาทร่วมกับองค์กรต่าง ๆ ของชุมชนนั้น ในการดำเนินการพัฒนา

## 2.2 การบริหารงานส่วนท้องถิ่น

### กำหนดมาตรฐานการบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น

เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคลตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่นประกอบด้วยกฎหมายว่าด้วยรายเบี้ยบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น กำหนดให้คณะกรรมการมาตรฐานงานบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น กำหนดมาตรฐานการบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบให้มีทิศทางที่เหมาะสมและเป็นธรรม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 33(1) แห่งพระราชบัญญัติเรื่องเบี้ยบงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 คณะกรรมการขึ้นพื้นฐานการบริหารงานส่วนท้องถิ่นได้มีมติการประชุมครั้งที่ 6/2544 เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2544 ให้ประกาศกำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นไว้โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ (ข้อ 2) “พนักงานส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า ข้าราชการบริหารส่วนจังหวัด พนักงาน เทศบาล พนักงานส่วนตำบล ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้าราชการเมืองพัทยา และ ข้าราชการหรือพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นน้ำมาจัดเป็นเงินเดือนของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

การกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและการกำหนดตำแหน่ง โดยคำนึงถึงอำนาจหน้าที่และปริมาณงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ภายใต้กรอบมาตรฐานที่ไว้ไปที่คณะกรรมการกลาง ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด และการกำหนดมาตรฐานของตำแหน่งและอัตราราคาตำแหน่ง ให้จำแนกตำแหน่งเป็นประเภทและสายงาน และจัดตำแหน่งในประเภทเดียวและระดับเดียวกัน โดยคำนึงถึงหน้าที่ลักษณะความรับผิดชอบ และคุณภาพของงาน ความก้าวหน้าในสายงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีขนาดแตกต่างกันด้วย โดยมาตรฐานตั้งกล่าวจะต้องไม่ทำกว่ามาตรฐานที่ ก.พ. กำหนด ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ไว้ไปที่คณะกรรมการกลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

## 2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน

### 2.3.1 ด้านศักยภาพ

#### 1) ที่ดินและขนาด

สำนักงานโจน ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอภูเขียว ห่างจากอำเภอไปทางทางสายภูเขียว-ขัยภูมิ เป็นระยะทางประมาณ 13 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 78.6 ตารางกิโลเมตร หรือ

ประมาณ 49,125 ໄສ ມີພື້ນທີ່ໃຫຍ່ເປັນອັນດັບທີ່ 5 ຂອງເໝາເກອງຢູ່ເມົາ ຮອງຈາກເຫັນວ່າ ເຫັນໄດ້  
ຮາດຖາອຸ ດໍາບລກວາງໂຈນ ມີອານາເຂົດຕິດຕ່ອງກັບດໍາບລ/ເໝາເກອໄກສໍາເລັດ

2) ອານາເຂົດ ດໍາບລກວາງໂຈນ ມີອານາເຂົດຕິດຕ່ອງກັບດໍາບລ/ເໝາເກອໄກສໍາເລັດ

ທີ່ເກີດຕິດຕ່ອງກັບດໍາບລໂລໂລ ແລະດໍາບລບ້ານເພື່ອ ຂໍາເກອງຢູ່ເມົາ ຈັງຫວັດຊີ່ງມີ

ທີ່ເກີດຕິດຕ່ອງກັບທີ່ເຫັນວ່າ ດໍາບລທີ່ເກີດຕິດຕ່ອງກັບດໍາບລຮາດຖາອຸ ຂໍາເກອງຢູ່ເມົາ ຈັງຫວັດຊີ່ງມີ ແລະດໍາບລ

ທຸລຸນຄາ ຂໍາເກອງແກ້ງຄວົວ ຈັງຫວັດຊີ່ງມີ

ທີ່ເກີດຕິດຕ່ອງກັບທີ່ເກີດຕິດຕ່ອງກັບດໍາບລບ້ານເພື່ອ ດໍາບລບ້ານດອນ ຂໍາເກອງຢູ່ເມົາ ແລະດໍາບລ  
ກວາງສັງໜີ ຂໍາເກອງແກ້ງຄວົວ ຈັງຫວັດຊີ່ງມີ

ທີ່ເກີດຕິດຕ່ອງກັບທີ່ເກີດຕິດຕ່ອງກັບທີ່ເກີດຕິດຕ່ອງກັບດໍາບລຮາດຖາອຸ ຂໍາເກອງຢູ່ເມົາ ຈັງຫວັດຊີ່ງມີ

3) ສັກຍະນະກົມືປະເທດ

ດໍາບລກວາງໂຈນມີພື້ນທີ່ສູງທາງທີ່ເກີດຕິດຕ່ອງກັບທີ່ເກີດຕິດຕ່ອງກັບທີ່ສ່ວນໃຫຍ່  
ເປັນທີ່ຄອນແລະເປັນທີ່ຈຳກັດສູນ ການຄໍາແນ່ນໜ້າພື້ນທີ່ບໍລິເວັນງູ້ຫຍວກສູງຈາກຮັບນ້ຳທະເລາກປະກາດປະມານ  
725 ເມັດ ທີ່ນີ້ທີ່ທີ່ຕໍ່ເກີດຕິດຕ່ອງກັບທີ່ສູງຈາກຮັບນ້ຳທະເລາກປະກາດປະມານ 218 - 265 ເມັດ

4) ສັກຍະນະກົມືມີອາກາສດໍາບລກວາງໂຈນ ອູ່ໃນກົມືມີອາກາສແບນມຽນເຊັ່ນເຊັ່ນ ມີຄຸງກາດ

### 3 ຖຸກ ຕືອ

ຄຸງທະນາ ປະມານເຕືອນພຸດຍີກາຍນ - ກຸມກາພັນຕົ້ນ

ຄຸງຊົ່ວໂມນ ປະມານເຕືອນມົນາຄມ - ພຸຊຍກາຄມ

ຄຸງຟິນ ປະມານເຕືອນມືຄຸນາຍນ - ຕຸລາຄມ

ສກາພອາກາສໄດ້ທົ່ວໄປ ມີອາກາສທ່ານວ່າທີ່ໃນຖຸກທະນາ ວັນຈັດໃນຖຸກຮັ້ອນ ມີຮະຍະໜ່ວງ  
ຄຸງຟິນສັບກັບອາກາຫແທ້ງແລ້ງແຄກຕ່າງກັນອໍາຍ່າງຫຼັດເຈນ ແລະຈາກການທີ່ສັກຍະນະກົມືປະເທດມີເກີດເຫົາ  
ງູ້ຫຍວກກັນທາງທີ່ເກີດຕິດຕ່ອງກັບທີ່ເກີດຕິດຕ່ອງກັບທີ່ສູງຈາກຮັບນ້ຳທີ່ກີດຂວາງຄົງຟິນຈາກອີຫີພລຂອງສົມມະລູນທະວັນດັກ  
ເລື່ອງໄດ້ ຈຶ່ງສ່ວຜົລໄຫ້ບໍລິເວັນງູ້ຫຍວກກັນທີ່ມີການເທົ່າທີ່ຄວາ

5) แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน



ภาพประกอบที่ 2.1 แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน

6) จำนวนหมู่บ้าน

ตำบลกว้างโจนแบ่งการปกครองออกเป็นหมู่บ้านทั้งสิ้น 18 หมู่บ้าน มีพื้นที่เดิมทั้งหมดในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ คือ

บ้านบัวพักเกวียน	หมู่ที่	1	บ้านนาล้อม	หมู่ที่	10
บ้านโนนทอง	หมู่ที่	2	บ้านหนองสำราญ	หมู่ที่	11
บ้านหนองคร้อ	หมู่ที่	3	บ้านบัวพักเกวียน	หมู่ที่	12
บ้านกว้างโจน	หมู่ที่	4	บ้านหนองถุงคำ	หมู่ที่	13
บ้านตอนจ้าป่า	หมู่ที่	5	บ้านหนองกรุ	หมู่ที่	14
บ้านหนองกรุ	หมู่ที่	6	บ้านหนองละเค	หมู่ที่	15
บ้านหนองปอยแคง	หมู่ที่	7	บ้านใหม่เทพประทาน	หมู่ที่	16
บ้านโนนคุ่น	หมู่ที่	8	บ้านโนนจ้าป่าหอย	หมู่ที่	17
บ้านสวนอ้อย	หมู่ที่	9	บ้านกว้างโจน	หมู่ที่	18

7) ประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,398 ครัวเรือน มีจำนวนประชากร ทั้งสิ้น 11,724 คน ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2563

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
1	บ้านบัวพักเกวียน	402	542	554	1096
2	บ้านโนนทอง	153	302	287	589
3	บ้านหนองคร้อ	154	228	232	460
4	บ้านกว้างโจน	150	229	237	466
5	บ้านดอนจำปา	182	313	329	642
6	บ้านหนองกุจ	307	445	460	905
7	บ้านหนองปอยแพ	202	370	378	748
8	บ้านโนนคุ่น	87	172	164	336
9	บ้านสวนอ้อข	201	400	374	774
10	บ้านนาต้อม	120	231	233	464
11	บ้านหนองสำราญ	181	356	330	686
12	บ้านบัวพักเกวียน	214	418	423	841
13	บ้านหนองกุงคำ	283	399	390	789
14	บ้านหนองกุจ	196	341	359	700
15	บ้านหนองสะเตา	142	299	305	604
16	บ้านใหม่เพพ	87	126	151	277
ประชากร					
17	บ้านโนนจำปาทอง	182	388	362	750
18	บ้านกว้างโจน	155	292	305	597
รวมทั้งสิ้น		3,398	5,851	5,873	11,724

อ้างอิง : ผู้พิมพ์รายงาน: นิตยาลัย คุณประทุม พิมพ์ที่ สำนักหทัยเปียนอำเภอภูเขียว ปี 2563

### 2.3.2 สภาพทางเศรษฐกิจ

#### 1) อาชีพ

อาชีพหลัก คือการท่านา ซึ่งมีอยู่ในทุกหมู่บ้าน ข้าวที่ปลูกส่วนส่วนใหญ่เป็นข้าวเหนียว (ส่วนใหญ่เป็นข้าวเหนียวพันธุ์ กษ.6 และ กษ.23) ข้าวจ้าวมีปลูกบ้างแต่เป็นส่วนน้อย

อาชีพรอง คือการทำไร่ และทำสวน ได้แก่

การปลูกอ้อย มีปลูกมากเป็นอันดับสองรองจากข้าว และปลูกในพื้นที่ในทุกหมู่บ้าน เนื่องจากอยู่ใกล้โจรงานน้ำค่าครรภ์เกษตรกร(ในตำบลโคลกสะอาด อำเภอภูเขียว) คิดเป็นพื้นที่เพาะปลูกอ้อยทั้งหมด 7,495 ไร่ เป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญของชาวบ้าน

การปลูกข้าวโพด แต่เดิมปลูกเป็นจำนวนมาก แต่ในปัจจุบันก็มีปลูกบ้างแต่ไม่มาก นักส่วนใหญ่ปลูกเฉพาะสำหรับบริโภคในครัวเรือน

การปลูกไม้ผล ไม่อินทนิล ได้แก่ มะม่วง กล้วย มะพร้าว มะขามฯ ปลูกในพื้นที่เกือบทุกหมู่บ้าน คิดเป็นพื้นที่เพาะปลูก 266 ไร่

การเลี้ยงสัตว์ มีเก็บทุกหมู่บ้าน สัตว์ที่เลี้ยงได้แก่

1) การเลี้ยงโคเนื้อ (โคพื้นเมือง โคลูกผสม โคพันธุ์แท้) มีการเลี้ยงกระจายไปในทุกหมู่บ้านมีเกษตรกรผู้เลี้ยงประมาณ 100 ราย และโคเนื้อประมาณ 200 ตัว มีเลี้ยงมากในบ้านหนองคร้อ บ้านบัวพักเกวียน (ม.1) และบ้านหนองกุ่มคำ (ม.13)

2) การเลี้ยงกระบือ เลี้ยงเพื่อใช้งานในการทำการเกษตรมีเกษตรกรผู้เลี้ยงจำนวน 50 ราย กระเบื้องประมาณ 100 ตัว มีการเลี้ยงประปรายในหมู่ที่ 1 บ้านบัวพักเกวียน บ้านหนองคำ บ้านหนองคร้อ และบ้านหนองกุ่มคำ

3) การเลี้ยงสุกร เป็นการเลี้ยงแบบออมเงินในครัวเรือน นอกจากที่เป็นการเลี้ยงเป็นฟาร์ม ขนาดเล็ก ส่วนฟาร์มขนาดกลางและขนาดใหญ่มีจำนวนน้อย ต่ำถึงกว่า dozen มีผู้เลี้ยง สุกรจำนวน 50 ราย สุกรจำนวน 500 ตัว

4) การเลี้ยงเป็ด (เป็ดเชอร์, เป็ดเทศ) ส่วนใหญ่เลี้ยงเพื่อบริโภคในครัวเรือน มีเกษตรกรผู้เลี้ยง จำนวน 200 ราย เป็ดจำนวน 2,000 ตัว

5) การเลี้ยงไก่ (ไก่น้ำ, ไก่ไข่, ไก่พื้นเมือง) ตำบลกว้างใจมีการเลี้ยงไก่เป็นฟาร์ม ขนาดกลาง โดยเป็นอุกค้าของบริษัทใหญ่ที่ทำการส่งออก เกษตรกรผู้เลี้ยงประมาณ 262 ราย ไก่จำนวน 300,000 ตัว

การประมง การทำประมงในพื้นที่ตำบลกว้างใจ จะเป็นประมงน้ำจืด คือ จับปลาจาก แหล่งน้ำธรรมชาติและเกษตรกรบางส่วนก็เพาะเลี้ยงพันธุ์ปลาด้วย เช่น ปลา尼ล ปลาตะเพียน ปลาใน ปลาดุก โดยขุดบ่อเลี้ยงปลาหรือเลี้ยงปลาในนาข้าว แต่นับว่าบังเป็นส่วนน้อย ซึ่งมีอยู่กระจายในหมู่บ้าน ต่าง ๆ ของตำบล

### อาชีพเสริม ได้แก่

การขายผ้า ซึ่งมีอยู่ในทุกหมู่บ้าน ส่วนใหญ่เป็นการขายผ้าใหม่ ผ้าไหมมัดหมี่ และผ้าซิต จำนวนมากเป็นการทำเพื่อการรองรับในครัวเรือน ท้ามากที่บ้านหนองกุงห้วย 3 หมู่ คือ หมู่ 6,13,14 บ้านบัวพักเกวียนห้วย 2 หมู่ หมู่ที่ 1 และ 12 และบ้านหนองป่าแมด

การค้าขาย จำนวนมากเป็นร้านขายของชำขนาดเล็ก และขนาดกลาง ซึ่งมีกระจายไปในทุกหมู่บ้านแต่ที่มีมากที่สุดคือ บ้านหนองกุงห้วยสามหมู่บ้าน รองลงมาคือบ้านบัวพักเกวียนห้วยสองหมู่บ้าน รับจ้างต่าง ๆ

### 2) หน่วยธุรกิจในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล

- ปั้นน้ำมันและก๊าซ ส่วนใหญ่เป็นปั้นน้ำมันขนาดเล็ก และปั้นหลอด จำนวน 2 แห่ง

- โรงศิริ	จำนวน	30	แห่ง
- ร้านอาหาร	จำนวน	3	แห่ง
- ร้านค้า	จำนวน	60	แห่ง
- ร้านทำเหล็กนิ่งเจอร์และเหล็กตัด	จำนวน	2	แห่ง
- ถูซ้อมรถยนต์/จักรยานยนต์	จำนวน	10	แห่ง
- พาร์มน้ำ	จำนวน	3	แห่ง
- กิจการยางรัตต์	จำนวน	1	แห่ง
- รับซื้อถังพลาสติกและเหล็ก	จำนวน	2	แห่ง
- ร้านเสริมสวย	จำนวน	4	แห่ง
- โภตังเก็บแก้วหุงต้มขนาดเล็ก	จำนวน	1	แห่ง
- เสาไฟหรี่พ่อคีรีอันท์	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านขายผ้าสำเร็จรูป	จำนวน	1	แห่ง
- โรงงานทำเหล็กปั้น	จำนวน	2	แห่ง
- โรงงานทอดผ้าไหมพร้อม	จำนวน	1	แห่ง

### 2.3.3 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา ในสังคมการบริหารส่วนตำบลมีการศึกษาที่ไม่ระบบโรงเรียนและครอบคลุมโรงเรียนอยู่ 4 แห่งเดียว คือ ก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย ทั้งนี้ คือ โรงเรียนในพื้นที่ จำนวน 9 โรงเรียน ดังนี้

1. โรงเรียนจุฬชนบ้านบัวพักเกวียน
2. โรงเรียนบ้านกว้างโจนโนนทอง
3. โรงเรียนครุราษฎร์วิทยา
4. โรงเรียนบ้านคอนจำปา
5. โรงเรียนบ้านหนองกุง
6. โรงเรียนบ้านหนองป่าแมด
7. โรงเรียนบ้านสวนอ้อยะ
8. โรงเรียนบ้านนาล้อม
9. โรงเรียนกว้างโจนศึกษา

โรงเรียนมัธยมศึกษา มีจำนวน 2 โรงเรียน คือ

1) โรงเรียนครุราษฎร์วิทยา บ้านหนองคร้อ เป็นโรงเรียนมัธยมขยายโอกาสระดับมัธยมศึกษาเปิดการสอนในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-ม.3)

2) โรงเรียนกว้างโจนศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.1-ม.6) โรงเรียนถ่ายโอนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ.)

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนนักเรียนในระบบแยกตามระดับการศึกษา

ชื่อโรงเรียน	นักเรียนระดับปฐม (ปี2562)		นักเรียนระดับมัธยม (ปี2562)		รวม
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
โรงเรียนครุราษฎร์วิทยา	134	103	27	28	292
โรงเรียนชุมชนบ้านบัวพักเกวียน	101	70	-	-	171
โรงเรียนกว้างโจนในนาหง	58	49	-	-	107
โรงเรียนตอนจำปา	79	77	-	-	156
โรงเรียนนาล้อม	-	-	-	-	-
โรงเรียนสวนอ้อย	54	47	-	-	101
โรงเรียนหนองกรุง	110	122	-	-	232
โรงเรียนหนองป่าแดด	35	38	-	-	73
รวม	571	506	27	28	1,132

หมายเหตุ : ข้อมูลนักเรียน ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2562

ตารางแสดง 2.3 แสดงจำนวนนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต่ำถ้วนใจ ประจำปี 2562

ชื่อโรงเรียน	เป็นศูนย์ถ่ายโอนฯ/ ตั้งเอง	จำนวน ผู้รับแต่งตั้ง <sup>1</sup> (คน)	จำนวน		รวม
			นักเรียน	ทั้งสิ้น	
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเพื่อแผ่น	กรมการศาสนา	3	14	12	29
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดในจำปาหง	กรมการศาสนา	-	-	-	-
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กรายภูร์สามัคคี	กรมการศาสนา	2	11	7	20
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองกรุง	กรมการพัฒนาชุมชน	3	20	27	50
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบัวพักเกวียน	กรมการพัฒนาชุมชน	3	27	33	63
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเจี้ยย	กรมการศาสนา	2	13	7	22
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านตอนจำปา	สปช.ถ่ายโอน 3 ขาน	3	21	23	47

### การศึกษานอกระบบ มี 1 แห่ง

สำนักงานเขตฯ ของกรมการศึกษานอกระบบเรียนนาเปิดบริการในพื้นที่ของ ตำบล หรือที่เรียกว่า กศน. สำนักงานเขตฯ มีการฝึกอาชีพหลักสูตรระยะสั้น พร้อมมีอินเตอร์เน็ตไว้ บริการประชาชนในตำบล

- มีครุ	จำนวน	6	คน
- มีนักเรียนระดับประถมศึกษา	จำนวน	5	คน
- มีนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	จำนวน	235	คน
- มีนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย	จำนวน	208	คน

### 2) สถานบันและองค์กรทางศาสนา

การศาสนาประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลนับถือศาสนาพุทธ ศาสนาอื่นก็มีบ้างแต่ น้อยมาก สำหรับความเชื่อถือประเพณีสมัยก่อนอังคงมีอยู่ความหมู่บ้านต่าง ๆ เช่นการแทนทางแม่ บุญพะเวส บุญบั้งไฟ บุญข้าวจี่ ฯลฯ

วัดจำนวน 11 แห่ง ได้แก่

- วัดบัวบาน	ตั้งอยู่ที่บ้านบัวพักเกี้ยน	หมู่ที่ 12
- วัดน้ำอ้อม	ตั้งอยู่ที่บ้านในน้ำห่อง	หมู่ที่ 2
- วัดรายภูร์สามัคคี	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองคร้อ	หมู่ที่ 3
- วัดเจติย์	ตั้งอยู่ที่บ้านกว้างใจ	หมู่ที่ 4
- วัดโนนจ้าป่าห้อง	ตั้งอยู่ที่บ้านโนนจ้าป่าห้อง	หมู่ที่ 17
- วัดสวรรค์นนคร	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองจกุ	หมู่ที่ 14
- วัดเผือแผง	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองปอบแพง	หมู่ที่ 7
- วัดครรบุญเรือง	ตั้งอยู่ที่บ้านสวนอ้อย	หมู่ที่ 9
- วัดอ้มพ่วง	ตั้งอยู่ที่บ้านนาล้อม	หมู่ที่ 11
- วัดไนว์เทพประทาน	ตั้งอยู่ที่บ้านไนว์เทพประทาน	หมู่ที่ 16
- วัดศรีธรรม	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองกุ	หมู่ที่ 14

สำนักสงฆ์ จำนวน 4 แห่ง

- สำนักสงฆ์ป่าบัวแก้ว	ตั้งอยู่ที่บ้านบัวพักเกี้ยน	หมู่ที่ 1
- สำนักสงฆ์ปฏิบัติธรรมวินมุตติสุข	ตั้งอยู่ที่บ้านบัวพักเกี้ยน	หมู่ที่ 1
- สำนักสงฆ์บ้านโนนคุ่น	ตั้งอยู่บ้านโนนคุ่น	หมู่ที่ 8
- ที่พักสงฆ์ป่าทรงกรด	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองกุ	หมู่ที่ 14

### 3) การสาธารณสุข

การให้บริการด้านสาธารณสุขในตำบล ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ป่วยภายในหมู่บ้าน/ตำบล เพื่อจะสามารถและบุคลากรในด้านนี้ และในตำบลมีสถานีอนามัย 2 แห่ง ประชากรส่วนหนึ่งต้องเดินทางไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลในอำเภอภูเขียว โรงพยาบาลลังหัวด และโรงพยาบาลของอำเภอแก้งคร้อฟาน เพราะสถานีอนามัยยังขาดบุคลากรที่มีความสามารถและหรือองค์กรที่ทันสมัย

- มีสถานีอนามัยประจำตำบล	จำนวน	2	แห่ง
- มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขทั้งหมด	จำนวน	8	คน
- ร้านขายยาประจำตำบล	จำนวน	1	แห่ง
- อสม.	จำนวน	107	คน
- มีผู้ป่วยมาใช้บริการโดยเฉลี่ยประมาณ 1,650 คน/เดือน (รวมถึงประชาชนในตำบลอื่นด้วย)			

เหตุผลที่ประชาชนมาใช้บริการ

1. ไม่ต้องเดินทางไกล

2. ไม่ต้องรอนาน

หน้าที่ของสาธารณสุขตำบล

1. ส่งเสริมสุขภาพ – อนามัย แม่และเด็ก ผู้สูงอายุ

2. รักษาพยาบาล

3. ป้องกันโรค

4. พื้นที่สุ่มรถถูกภาพ

5. อบรมพื้นที่ด้วยเสพติด

สาเหตุการตาย ส่วนใหญ่เกิดจาก

1. เกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน

2. โรคเอดส์

3. โรคมะเร็ง

ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

กลุ่มหลังมวลชน

- สูกเสือขาวบ้าน 2 รุ่น จำนวน 300 คน

- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) 2 รุ่น จำนวน 244 คน

### 2.3.4 การบริการพื้นฐาน

#### 1) การคุณน้ำดื่ม

ดำเนินความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในประเทศให้โดย  
ทางตรงยั่งยืน ปัจจุบันการติดต่อกับสถาบันการศึกษาเป็นถนนลาดยาง เป็นไปอย่างสะดวกสบาย แต่การ  
คุณภาพระหว่างหมู่บ้านนั้น ได้รับความสูงต่ำจากการสัญจรไปมามากขึ้น ยังเหลือเพียงส่วนน้อย  
เท่านั้นที่ยังเป็นถนนลูกกรง ซึ่งการสัญจรในหมู่บ้านยังมีความลำบากมากในบางหมู่บ้าน แยกเป็น  
เส้นทางคุณภาพ ดังนี้

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 201 สายชัยภูมิ-ชุมแพ เป็นทางลัดยกระดับที่สามารถใช้คุณภาพได้ดีทุกด้าน

ภาษา รูปช.(ลักษณ์) เป็นเส้นทางสายหลักของคำบล มี 2 เส้นทาง คือ

- ทาง รพช.ทมายเลช ชย 11016 จากบ้านหนองกุง หมู่ที่ 14 ตำบลกว่างโจน  
อำเภอ ภูเขียว จังหวัดเชียงใหม่ สภาพถนนเป็นถนนลาดยางจาก  
บ้านหนองกุง ถึงบ้านสวนอ้อย ซึ่งในปัจจุบันถนนในช่วงนี้ชำรุดทรุดโทรมมากเพรากระดบบหักหักอ้อยวัว  
ชนถ่ายสินค้าจำนวนมากส่วนช่วงที่เหลือจากบ้านสวนอ้อยฝ่านบ้านหนองคร้อ เป็นถนนลาดยางยังใช้  
การได้บางช่วง

- ทาง รพช. หมายเลขอ 10283 โดยแยกจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 201 (ปัจจุบัน- ชุมแพ) ที่บ้านบัวพักเกวียน หมู่ที่ 1 ผ่านบ้านหองสำราญ หมู่ที่ 11 ผ่านหมู่ที่ 7 บ้านหนองปอแคง ซึ่งในช่วงนี้ สภาพถนนเป็นถนนลาดยาง แต่ปัจจุบันได้ชำรุดไปมากโดยเฉพาะช่วงที่ผ่านหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 7 บ้านหนองปอแคง ส่วนที่ต่อจากบ้านหนองปอแคง เป็นถนนชิมพีค จำนวน 3 หมู่บ้าน ผ่านบ้านอนวน คำบับบ้านดอน บ้านโนนหอง หมู่ที่ 2 บ้านการเจริญ หมู่ที่ 4 และบ้านดอนสำป่า หมู่ที่ 5 เป็นถนนลาดยางยังใช้การได้บางช่วง

ทางหลวงชนบท หมายเลข 2013 บ้านหนองกุ่ย บ้านสวนอ้อย บ้านนาต้อม เป็นถนน

2) การโทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนตำบลกวางใจน มีการโทรศัพท์ ดังนี้  
คือ ที่ทำการไปรษณีย์โทรศัพท์บ้าน จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 1 บ้านบัวพักเกวียน

### 3) การไฟฟ้าในเขตอุตสาหกรรมบริหารส่วนตำบล

## มีไฟฟ้าครบทุกหลังบ้าน จำนวน 18 หลังบ้าน

4) แบบรูปวงกลมขนาด 'ได้เท่า \* ล้าน' สำหรับจำนวน 5 สาย คือ ล้าน

4) ลักษณะของมนุษย์ที่ดีคือ

เป็น สำหรับทุกความกว้างใจน ลากห่วงหอย และลากห่วงหอย

นัก/หน่วย/ชื่อ ฯ จำนวน 23 แห่ง

สำหรับผู้ที่ต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถติดต่อขอรับข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานคร โทร. ๐๘๑-๒๔๓๕๖๗๗๙

### 5) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นและใช้การได้ ได้แก่

* อ่างเก็บน้ำขนาดเล็ก	จำนวน	2	แห่ง
* ฝาย / ท่าน้ำ	จำนวน	10	แห่ง
* บ่อน้ำดื่น	จำนวน	220	แห่ง
* บ่อบาดาล	จำนวน	145	แห่ง
* สรบน้ำที่สร้างขึ้น	จำนวน	25	แห่ง
* ประปาชุมบ้าน	จำนวน	18	แห่ง

#### 2.3.5 ข้อมูลอื่น ๆ

##### ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่

- ป่าไม้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลควาจเจน ยังมีพื้นที่ทรัพยากรป่าไม้ จำนวน 1 แห่ง อยู่ทางตะวันตกของตำบลเนื่องจากเป็นเขตป่าและภูเขา บริเวณพื้นที่ของหมู่ที่ 1 บ้านปัวพัก เกี้ยวน หมู่ที่ 6,13,14 บ้านหนองกรุ
- ภูเขา จำนวน 1 แห่ง ตือบริเวณบ้านภูหมายซึ่งตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของตำบล
- สัตว์ป่าจำพวก หมูป่า ได้ป่า กระซอก กระแต ลา ยังปรากฏให้เห็นในบริเวณ เตือกเขาภูหมาย

### 2.4 แนวคิด ทฤษฎีที่iy กับความพึงพอใจ

#### 2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Victor Vroom (อ้างถึงใน สิงธิกร อ้วนศรี, 2552) กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจ ได้ว่าเป็นผลมาจากการบุคคลนั้น เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือเข้าไปรับรู้แล้วเกิดความพึงพอใจ โดย ความหมายของความพึงพอใจสามารถแทนความหมายของทัศนคติได้ เรียกทฤษฎี V.I.E. มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคล มีความต้องการ และความ คาดหวังในหลายสิ่งอย่าง

กษกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่ควร จะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีก รูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มุนխย์เราให้รับจากจะมากหรือ น้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้ลิ้งนั้น

สามารถตอบสนองความต้องการ หรือหาให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบาง เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิมลสิทธิ์ ธรรมกร (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา และมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแฝงคู่กัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี หอยใจ-ไม่หอยใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จารุ โพธิ์จันทร์ (2553) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกในมีเมื่อยังไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกในมีเมื่อยังไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

ดิเรก อุกษ์หาราย (อ้างถึงในสิทธิการ อ้วนศิริ, 2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อสิ่งนั้น

Campbell (1976) ให้ความหมายความพึงพอใจเป็นความติดเทินเกี่ยวกับความสำเร็จ แต่ลักษณะเปรียบเทียบระหว่างความติดเทินต่อสภาพภารณ์ที่ต้องการจะให้เป็นหรือคาดหวังไว้ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่ จะเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

Donabedian (1980) ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการ ประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ

Risser (1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนเกิดจากประสบการณ์ หรือ บรรลุในสิ่งที่คาดหวังไว้

สอดคล้องกับ มนต์ แสงหล่อ (2555, หน้า 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวม ของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งมีองค์ประกอบจากสิ่งที่ได้พบเห็นและได้สัมผัส ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยม ประสบการณ์ และการได้รับการบริการที่เป็นมิตรจากผู้ให้บริการ

#### 2.4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีล้ำดับขึ้นของความต้องการ (Theory of Need Gratification) เป็นทฤษฎีล้ำดับขึ้นของความต้องการของ Maslow (Abraham H. Maslow) ซึ่งได้กล่าวไว้ มนุษย์ทุกคน ล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์นี้มีมากน้อย

หล่ายอย่างตัวกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในชั้นสูง ๆ มีความต้องการในชั้นต้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจเสียก่อน (สมิต สุขณุกร, 2542)

Maslow (สมิต สุขณุกร, 2542) ได้กล่าวถึง ความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้น ไว้ดังนี้

1. บุคคลยอมมีความต้องการอยู่เสมอไม่ใช่สิ่งสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งชูใจในพฤติกรรมอย่างบุคคล ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งชูใจในพฤติกรรมของบุคคล
3. ความต้องการของบุคคลเพื่อบุคคลจะเรียงลำดับความสำคัญ จากความต้องการขั้นพื้นฐานจนถึงความต้องการขั้นสูงสุดเรียกว่า “ลำดับขั้นของความต้องการ” เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นต่อ ๆ ไป
4. ลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของบุคคล เป็น 5 ระดับตามความสำคัญ ดังนี้

- 1) ความต้องการทาง生理需求 เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด ของข้าว กําเนิด ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการพักผ่อน ความต้องการออกกำลังกาย เป็นต้น
  - 2) ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงความมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิตและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม
  - 3) ความต้องการความรักและกิจกรรมรับรัก เป็นความต้องการทางสังคมที่อยากให้มีคนเอาใจใส่ และความรัก ความห่วงใย และยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
  - 4) ความต้องการการยอมรับ ความต้องการที่เด่นในความสามารถของบุคคล อย่างให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตน และยกย่องให้เกียรติ
  - 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการรู้จักและเข้าใจในตนเองด้วยความพยายามผลักดันปัจจุบันปัจจุบันของไปในทางที่คาดหวังให้ตื่นเต้น
- อาจกล่าวได้ว่า มนุษย์ทุกคนต่างมีความต้องการ ซึ่งความต้องการแต่ละขั้นอาจได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังมากหรือน้อยต่างกัน

#### 2.4.3 ทฤษฎี ERG Model

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ชนิด คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538)

1. ความต้องการเพื่อคงชีวิตรอด (Existence Needs) ซึ่งรวมถึงความต้องการสิ่งของ และความต้องการพำนัช ของร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ เงิน และสภาพการทำงาน เป็นต้น
2. ความต้องการนิตน์สามารถให้ยับได้กับความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ของมาสโลว์นี้เอง

2. ความต้องการสัมพันธ์ไม่ตรี (Relatedness Needs) หมายถึงความต้องการที่อยากจะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้นซึ่งความต้องการชนิดนี้ของอัณเคนเดอร์เพอร์เป็นการรวมสักษณะของความต้องการทางสังคม (Social Needs) และความต้องการมีเกียรติยศ และมีคุณค่า (Esteem Needs) ขอมาสโลว์เอาไว้

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) หมายถึง ความต้องการมีความคิดสร้างสรรค์หรือได้รับประโยชน์จากการเรียนรู้ แล้วใช้ความสามารถด้วยตัวเอง บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในความต้องการนี้เมื่อเขารู้สึกว่าได้ใช้ความสามารถด้วยตัวเองที่ 2 และได้พัฒนาความสามารถของตนอย่างมาก ความต้องการชนิดนี้ของอัณเคนเดอร์เพอร์นี้ เป็นสักษณะของการรวมความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ในส่วนของความต้องการมีเกียรติยศ และมีคุณค่า (Esteem Needs) และความต้องการประจักษ์แจ้งในตนเอง (Self-Actualization Needs) ไว้ด้วยกัน

#### 2.4.4 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ชحرศิลป์ (2528) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกต่อสิ่งใดๆ ที่เราต้องการ ซึ่งเป็นการยกที่จะวัดทัศนคติ ให้โดยตรงแต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อมซึ่งจะทำได้โดยการวัดความพึงพอใจของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดคือว่าอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดจากบุคคลเหล่านั้น แสดงความพึงพอใจไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้อาจเกิดขึ้นได้เป็นธรรมของ การวัดทั้ง ๑ ไปโดยเส้นอว่าเทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถอธิบายสถานการณ์ต่างๆ ให้อ่ายกว้างขวาง และได้เพิ่มเติมว่าสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกรูปแบบและให้คำเตือนอย่างชัดเจน สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจเชิง ๑ นั้นกระทำได้โดยวิธีการตั้งกล่าวต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องผู้ที่เราต้องการให้แสดงความพึงพอใจในแบบฟอร์มที่กำหนดต่อหน้าให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถูกออกแบบให้เกี่ยวกับเรื่องการบริหาร ความสัมพันธ์ สังสัດการขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ หรืออื่นๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มารวบรวมทั้งหมดที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางแผนอย่างมาก มีขั้นตอนดังนี้จะได้ค่าตอบสนองซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๑ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

## 2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

### ความหมายของนโยบายสาธารณะ (Public Policy)

Ira Sharkansky (1970) นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐบาลซึ่งครอบคลุม กิจกรรมทั้งหมดของรัฐบาล

Thomas R. Dye (1984) นโยบายสาธารณะ คือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกจะกระทำหรือไม่กระทำ ในส่วนที่จะกระทำการครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งหมดของรัฐบาล ทั้งกิจกรรมที่เป็นกิจวัตรและ กิจกรรมที่เกิดขึ้นในบางโอกาส

James E. Anderson (1994) นโยบายสาธารณะ คือ แนวทางการปฏิบัติหรือการกระทำ ซึ่ง มีองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหรือบุคคลของผู้กระทำที่จะต้องรับผิดชอบในการแก้ไข ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายชัดเจนว่า สิ่งใดที่จะต้องกระทำให้สำเร็จ นำไปเพียงแต่ สิ่งที่รัฐบาลต้องใจกระทำให้สำเร็จ เสนอให้กระทำเท่านั้น เป็นการจำแนกให้เห็นความแตกต่างที่สำคัญ ระหว่างนโยบายกับการตัดสินใจของรัฐบาล ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญระหว่างหารือทางเดือกด้วยกัน (Competing Alternatives)

มนูรี อุบമานราชอน (2547) นโยบายสาธารณะ คือ เป็นเครื่องมือในการกำหนดพิศวงและ แนวทางในการพัฒนาต่าง ๆ ภายใต้กรอบคิดในกระแสหลักภาควิถีมิอิสระในการกำหนดนโยบาย สาธารณะอย่างเดียวที่ แต่กรอบคิดในกระแสทางเลือก ภาควิถีต้องกำหนดโดยคำนึงถึงปัจจัย ต่าง ๆ ที่ประกอบกันเข้าเป็นปัจจัยแวดล้อมของนโยบายบุคคลและองค์การที่มีอำนาจตัดสินใจใน นโยบาย ตลอดจนการคำนึงถึงกระบวนการที่มีส่วนร่วมของประชาชนที่เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ

เทพรัตน์ สุขกำเนิด, วิชัย เอกพลาการ และ ปีพงษ์ เกษะมนูรัน (2545) เสนอว่า นโยบาย สาธารณะอาจเกิดและดำเนินไปได้โดยผู้อัยต่าง ๆ ในสังคม โดยไม่จำเป็นต้องได้รับการประชาสัมพันธ์ เป็นทางการจากทางรัฐบาล เพราะนโยบายสาธารณะที่คือ “พิศวงหรือแนวทางที่สังคมโดยภาพรวม เห็นว่าหรือเชื่อว่าควรที่จะดำเนินการไปในทางนั้น” ซึ่งพิศวงหรือแนวทางนั้นอาจเกิดขึ้นมาจากการ ความริเริ่มของรัฐบาล ของภาคเอกชน หรือของภาคประชาชนก็ได้ โดยที่หัวใจสำคัญของนโยบาย สาธารณะในความหมายนี้ไม่ได้อยู่ที่คำประกาศ หรือข้อเขียนที่ออกมาระบุกเบิกหรือ ออกมาระบุกเบิก แต่อยู่ที่ “กระบวนการ” ของการดำเนินการให้ได้มาซึ่งนโยบายสาธารณะ มากกว่า โดยกระบวนการสร้างนโยบายสาธารณะที่ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้องในสังคม เช่นมาทำงานร่วมกัน โดยร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ร่วมกำหนด ทิศทางหรือแนวทางของนโยบายสาธารณะร่วมดำเนินการตามนโยบายเหล่านั้น ร่วมพัฒนาผลและ ร่วมพากหวนนโยบายสาธารณะ เพื่อบรับปัจจัย และพัฒนาต่อเนื่อง (อ้ำแพล จินคาวัฒน์, 2546 : 7)

กรี รักษณ (2541) กล่าวว่า นโยบายมีความหมาย 2 ลักษณะที่มีความสัมพันธ์กัน ลักษณะ ที่หนึ่งมีความหมายถึงกิจกรรม (activities) ส่วนอีกลักษณะหนึ่งจะมีความหมายในฐานะที่เป็นศาสตร์ (science) ซึ่ง 2 ลักษณะจะมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ นโยบายสาธารณะในฐานะที่เป็นศาสตร์จะ ทำการศึกษาจากนโยบายสาธารณะที่เป็นกิจกรรมแล้วนำมาสังเคราะห์เป็นความรู้ หรือเป็นวิชา

(subject) เพื่อประโยชน์ในการศึกษาที่จะได้ทำให้การกำหนดนโยบายในฐานะที่เป็นกิจกรรมบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ด้วย วารเทพุฒิพงษ์ (2536) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะเป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์เน้นอน้อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างแก้ปัญหาในปัจจุบัน ป้องกันปัญหาในอนาคต ก่อให้เกิดผลที่พึงประสงค์

สรุปนโยบายสาธารณะเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินการพัฒนา ดัง ๆ ของสังคม ซึ่งทิศทางหรือแนวทางนั้นอาจเกิดขึ้นมาจากความเริ่มของรัฐบาล ของภาคเอกชนหรือของภาคประชาชนก็ได้ โดยกระบวนการสร้างนโยบายสาธารณะที่ดี ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในสังคมเข้ามาทำงานร่วมกัน โดยร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ร่วมกำหนดทิศทางหรือแนวทางของนโยบายสาธารณะ ร่วมดำเนินการตามนโยบายเหล่านั้น ร่วมติดตามผลและร่วมทบทวนนโยบายสาธารณะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อเนื่อง

Easton (1965) ได้เสนอแนวความคิดของกิจกรรมทางการเมืองและนโยบายสาธารณะ โดยนำแนวความคิดระบบทางการเมือง (Political system) มาเสนอตัวแบบหรือทฤษฎีระบบเชิงเป็นตัวแบบที่ได้รับความสนใจอย่างมาก โดยแสดงให้เห็นภาพว่า นโยบายสาธารณะเป็นผลผลิตของระบบการเมือง เนื่องจากปัจจัยนำเข้า (Input) ที่เป็นความต้องการและการสนับสนุน (Demands and support) ที่เกิดขึ้นจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม (Environment) นำไปสู่ระบบการเมือง เพื่อการตัดสินใจและการกระทำ (decisions and actions) เพื่อเป็นผลผลิต (Output) นำไปกำหนดเป็นนโยบายสาธารณะและผลลัพธ์ของนโยบายสาธารณะ เมื่อได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมอาจมีผลลัพธ์ต้อนกลับ (Feedback) ไปเป็นปัจจัยนำเข้าอีกเป็นพลวัตร

#### องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐเป็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อานาจ ฉนดิบัญญัติ และอำนาจดุลการ ซึ่งอำนาจสามสายนี้เปรียบเสมือนโครงร่างของการปกครองประเทศ ตามระบบประชาธิปไตย อีกทั้งในการเมืองไทย บทบัญญัติในรัฐธรรมนูญบังคับใช้ระบุถึง แนวโน้มนโยบายแห่งรัฐไว้เป็นกรอบสำหรับการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย (แนวโน้มนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 75-87) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณานโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

#### 1. เจตนาณณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง

ดังจะเห็นได้ในคำประกาศ หรือเอกสารนโยบาย ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การประกาศติดตั้งรัฐมนตรีต่อสาธารณะ หรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยที่นำไป เจตนาณ์ต่างๆ ล้วนมักจะมีที่มาจากการขอเรียกตัว หรือความต้องการของประชาชน และจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วยแนวโน้มนโยบายแห่งรัฐด้วย

อย่างไรก็ตี เจตนาณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริง ๆ หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ภัยธรรม และพันธะสัญญา

กับต่างประเทศ เช่น แม้ว่ารัฐมนตรีเกษตรประภาครว่า รัฐบาลจะให้มาตราการปกคล้องสินค้าเกษตร แต่ เมื่อถึงขั้นตอนที่จะดำเนินการแล้ว ผลการวิเคราะห์ที่นโยบายสาธารณะก็จะสรุปได้ว่า ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากมีข้อห้องการค้าเสรีที่ประเทศไทยมีกับองค์การค้าโลก เป็นต้น

## 2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล

การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเป็นผลมาจากการกำหนดที่รัฐบาลประกาศหรือแต่งไว้ การตัดสินใจของรัฐบาลจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรบประมาณอย่างไร ประชาชนกู้มุ่งโดยจะได้รับผลประโยชน์อย่างไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไร การกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น กำหนดดอกรณาเป็นกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้น ๆ เช่น นโยบายปฏิรูปที่ศูนย์กลางอยู่ในรูปของกฎหมาย เป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียนข้อบังคับหรือกฎกระทรวง ส่วนการข่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรงก็อาจจะออกมามีมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะเห็นได้ว่า การตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชนกู้มุ่งต่างๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่เป็นนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างและต้องการให้มีผลต่อไป หรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศไทย (เช่น การกระจายการดือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมาย สำหรับที่มีหัวใจแก้ปัญหาเฉพาะกิจระยะหนึ่ง หรือเป็นเรื่องอุกเดิน ที่จะตัดสินใจและกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

## 3. กิจกรรมของรัฐบาล

กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ ซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีการทำตามเจตนาหรือไม่ และแนวโน้มนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้อย่างไร หรือไม่ มีการระดมจัดทำหัววิทยาการ หรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่ และมากน้อยเพียงใด เช่น นโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค รัฐบาลจะต้องมีกิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไปจากการตรวจสอบว่า อาหารเป็นอันตรายหรือไม่ แต่จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วย เพราะหากปล่อยปละละเลย ไม่เที่ยงครัด การบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษ ก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังไม่ได้ดำเนินกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมายาหารายไม่ต้องเกรงกลัวบทลงโทษ) โดยทั่วไป ความสามารถจะพิจารณาภารกิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการ และแผนงานต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมามีปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร และดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใด

## 4. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการของรัฐบาล

การดำเนินกิจกรรมของรัฐบาลตามที่ประกาศเจตนาไว้ จะมีการกำหนดเป้าหมาย หรือผลลัพธ์ที่คาดหวังของกิจกรรมไว้ตั้งแต่เริ่มจัดทำแผนงาน ดังนี้ ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมจะเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของกิจกรรมรัฐบาล เช่น โครงการ

รัฐธรรมนูญ “มาแล้วขับ” นั้น ผลลัพธ์ที่ออกมาน่าจะแสดงแนวโน้มว่า งานผู้กราฟิกจะลดลง แต่หากไม่ลองลอง ก็แสดงว่า นโยบายที่กำหนดขึ้นไม่บรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

#### ๑. โรคทางระบบไขข่ายสร้างรากน้ำ

จากความหมายของนโยบายสาธารณะคือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่งกระทำบันทึกประชุมนี้ของเรามีสิ่งเป็นนิยามที่ดูง่ายที่สุดแต่ในกระบวนการนโยบายจริง ๆ มีความซับซ้อนมากกว่านี้ สมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาดตัดสินใจ ดังนั้น ประธานาธิบดีจะมีบทบาทแต่ถูกต้องในการดำเนินการ และต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณีสหรือเมริกา ถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้ว่าจ้าง และคงปลายนี้ได้ในช่วงเวลา 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาตให้เข้าประเทศของนักลงทุน การออกกฎหมายแบบนี้จึงต่างกัน “ไม่ส่งข้อความที่จะประกาศ และยังมีประสิทธิผลในทางปฏิบัติตัว

ตามหลักการจำแนกประเภท (Typology) นักวิชาการได้พัฒนาการจำแนกประเภทน้อยรายส่วนย่อย การแบ่งในยุคแรกสุด โดยทั่วไปจะแบ่งเป็นประเภทตามประเภทของเรื่อง เช่น นโยบายการศึกษา นโยบายด้านสุขภาพ หรือนโยบายด้านการขนส่ง ฯลฯ การจัดแบ่งประเภทแบบนี้แม้จะเป็นประโยชน์ในการจำแนกความแตกต่างของขอบเขตนโยบาย แต่จะไม่ช่วยให้เรามองเห็นข้อสรุปที่นำไปเกี่ยวกับแนวคิดรัฐศาสตร์ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายเหล่านี้ได้

หกอย่างการแบบประเมินโดยของ Theodore Lowi, Randall Ripley และ Grace

Franklin

ทฤษฎีการแบ่งประเภทนโยบาย (Policy typologies) ให้พัฒนาเป็นสำคัญ กระทำการที่ดีจะมุ่งไปที่การพัฒนาการแบ่งประเภทนโยบายซึ่งเริ่มต้นในปี ก.ศ. 1964 Theodore Lowi (1968) ได้วางรูปแบบการจำแนกประเภทของนโยบายที่ต้องแบ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นที่นิยมใช้สอนในระดับมหาวิทยาลัย ทั่วไปในปัจจุบัน Lowi ได้จำแนกประเภทนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นนโยบายที่มุ่งจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้ประโยชน์บางอย่างแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะกิจลุ่ม เช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (Farm subsidies) และการจ่ายชดเชยของรัฐบาลกลางให้กับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานในชนบท (Local infrastructures) เช่น โครงการสร้างเขื่อน (เช่น กรณีจีนสร้างเขื่อนกันแม่น้ำ ต้องจัดเตรียมด้วยการหาที่อยู่ให้ผู้ที่ถูกเเวนทิ้นทีเดียว) ระบบป้องกันน้ำท่วม ถนนบิน ทางหลวง และโรงเรียน ผลประโยชน์จากโครงการสาธารณูปโภคติดจะกระจายไปในกระบวนการทางอุตสาหกรรมและกระบวนการทางการค้า งานบ้านเรือน นโยบายกระจายน้ำที่ทำให้เกิดการเจรจาต่อรองแบ่งปันผลประโยชน์ที่ไม่เท่ากัน สมานฉันท์สูญเสีย เพราะหากเข้าใจว่าถึงประโยชน์ที่ต้องการของเขามาในการนำเอามาใช้ในกระบวนการเหล่านี้ไป พัฒนาให้ทั้งสองฝ่ายของเขาร่วมกันได้ การจัดการจัดสรรทรัพยากรที่มุ่งจัดสรรแบบนี้ แต่ไม่สามารถแก้ไขได้ แต่ในสังคมที่ต้องการรายจ่ายที่ถูกนำไปสู่งบประมาณของทั้งสองฝ่ายนั้น ปอยครั้งจะเน้นการจัดสรรแบ่งงบประมาณอย่างยุติธรรมโดยคำนึงถึงความต้องการของสังคมที่ต้องการใช้ประโยชน์ในแต่ละท้องที่ที่เป็นผู้จ่าย

2.นโยบายควบคุม (Regulatory Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อใช้บังคับหรือควบคุมธุรกิจ ซึ่งการควบคุมมีอยู่ 2 ประเภท คือ นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน หรือ Competitive regulatory policy และนโยบายควบคุมแบบปกป้อง หรือ Protective regulatory policy

1) นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน เกี่ยวข้องกับนโยบายที่มีลักษณะ “จำกัดการเข้าตัวใหม่” สินค้าและบริการให้แก่ผู้ค้าส่งให้มีเพียง 2-3 รายที่ตัดสินใจออกมาร่วมกับผู้ค้าส่งจำนวนมากที่แข่งขันกัน เช่น การจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์ และการออกใบอนุญาตแฟรนไชส์ (Franchise) อีกตัวอย่างหนึ่ง นโยบายที่ตั้งใจเพื่อควบคุมการค้า หรือวิชาชีพ เช่น กฎหมาย ยา การรักษาพยาบาล วิศวกรรม ไฟฟ้า ประปา และป่างอักษร รัฐบาลจะมีนโยบายเพื่อควบคุมการประกอบอาชีพสร้าง เหตุการณ์ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำหนดข้อกำหนดในการออกใบอนุญาตให้แก่สมาคมอาชีพ เช่น อาชีพพนายความ หรือใบอนุญาตประกอบเวชกรรมสำหรับอาชีพแพทย์ โดยนโยบายควบคุมแบบนี้ แม้ว่า จะมีข้อเสียตรงที่เป็นการจำกัดการเข้าสู่อาชีพของบุคคล และเป็นการจำกัดจำนวนผู้ประกอบวิชาชีพ แต่ข้อดีคือ สามารถจำกัดขนาดหรือสร้างมาตรฐานด้านวิชาชีพนั้น ๆ ได้ เพราะในทางปฏิบัติจะมีการ กำหนดคุณสมบัติของผู้ที่เหมาะสมจะได้รับใบอนุญาต เป็นต้น อย่างไรก็ได้ นโยบายควบคุมแบบ แข่งขันนี้ ส่วนมากแล้วจะไม่เป็นที่สังเกตของสาธารณะมากนัก ดังนั้น ในสหราชอาณาจักร นโยบายนี้จึงมักจะ ออกมานิรดับมสรุป ส่วนกรณีของไทย เป็นประเทศเล็ก จึงออกมานิรดับรวมทั้งประเทศ เช่น พฤทธิสาร วิศวกรรมสถาน และสมาคมพนายความ เป็นต้น

2) นโยบายควบคุมแบบปกป้อง เป็นนโยบายที่ออกมายื่นไปยังสาธารณะจากผล ต้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (Negative effects of private activity) เช่น อาการเป็นพิษ มะพิษ ทางอากาศ ผลิตภัณฑ์ไม่ปลอดภัย หรือการด้อยคุณภาพสูงกว่า กฎหมายที่ออกมารับผิดชอบธุรกิจเพื่อ ปกป้องผู้บริโภคหรือสาธารณะนี้ย้อนจะไม่เป็นที่พึงพอใจของธุรกิจ เพราะผลกระทบจากการซื้อขายจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวังคุณภาพ หรือปรับปรุงให้คุณภาพ ดีขึ้น ซึ่งจะมีผลให้กำไรของธุรกิจลดลง เป็นธรรมชาติที่ธุรกิจส่วนมากจะต้องต้านกฏหมายแบบนี้ ขณะที่ หน่วยงานที่ควบคุมจะยืนหยัดปกป้องผลประโยชน์สาธารณะ โดยนโยบายควบคุมแบบปกป้องมี แนวโน้มว่าจะถูกตัดค้านได้แม้จะจากธุรกิจ และโดยปกติการตัดสินใจออกกฎหมายจะต้องอาศัยการ เจรจา และการประนีประนอม เพราะในการมีส่วนใหญ่ในที่สุดแล้ว ทั้งธุรกิจ และผู้ออกกฎหมายจะไม่มีใคร เห็นด้วยทั้งหมดทั้งหมดกับการกำหนดนโยบายแบบนี้ บ่อยครั้งที่รัฐบาล และสมาคมส่วนภูมิภาค ถูกจัดให้ไว้ในฐานะ นายหน้าหรือคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยควบคุม และผลประโยชน์ทางธุรกิจ

3) นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อทำ ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ โดยมีลักษณะถูกตัดเย็บ เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม ให้กับผู้คน ซึ่ง เรียกว่า สมาคมชั้นสูงสุด (Peak association) ในด้านการจัดทำนโยบาย โดยทั่วไปนโยบายจัดสรร ใหม่จะมุ่งที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสรรความมั่งคั่ง ที่ดิน สิทธิบุคคล และสิทธิพลเมือง หรือนโยบาย ที่มีคุณประโยชน์กับชนชั้นสังคม และกลุ่มชาติพันธุ์ ภายใต้บัญญัติ ด้วยตัวเองที่เห็นด้วยกันได้รวมถึง สวัสดิการ สิทธิพลเมืองของชนกลุ่มน้อย ความซั่ยเหลือเมืองและโรงเรียนที่บัตรคนยากจน เป็นต้น

นโยบายแบบนี้ยกที่จะผ่านรัฐสภาได้ เพราะจะต้องทำให้กู้มที่มีอำนาจค้ามีมากกว่ากู้มผลประโยชน์ที่มีอำนาจสูง หรืออย่างน้อยที่สุดก็ต้องซักขวบให้กู้มที่มีอำนาจสูงกว่าเห็นว่ามันเป็นสิ่งที่ต้อง และยุติธรรมที่จะกระจายทรัพยากรบางส่วนไปให้แก่กู้มที่มีอำนาจน้อยกว่า

ในการนี้ของไทย การออกแบบหมายการเมือง ก้าวที่รัฐบาล รวมทั้งการปฏิรูปที่ดินเป็นตัวอย่างที่ชัดเจนว่า กฎหมายตั้งก่อสำนึ้นแบบไม่มีโอกาสผ่านความเห็นชอบของรัฐสภาเลย เพราะคนร้ายจึงมั่นใจเป็นคนส่วนน้อย แต่มีอำนาจสูงกว่าเป็นผู้สูญเสียประโยชน์ ก็จะกดดันไม่ให้รัฐสภาผ่านกฎหมายนี้ ตั้งจะเห็นได้ว่า แม้พรองการเมืองต่าง ๆ จะเสนอโดยบานนี้ในช่วงการหาเสียง แต่ก็ไม่เคยมีการสนับสนุนเข้าสู่การเป็นรูปธรรมแม้ครั้งเดียว

#### ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาล เพราะเกี่ยวข้องกับเช่นนวนั้นของรัฐบาลที่ตั้งแต่เมื่อครั้งหน้าเสียงเลือกตั้ง จนถึงการประกาศแคลอนนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแห่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการของภาครัฐในอันที่จะแก้ปัญหาให้แก่สาธารณะ เพราะนนโยบายสาธารณะจะกระทบต่อวิถีชีวิตด้านต่าง ๆ ของประชาชน เช่น นโยบายสาธารณะด้านสาธารณสุขสวัสดิการ การศึกษา การเงินภาครัฐ การค้าต่างประเทศ การอพยพ สิทธิของพลเมือง การปกป้องสิ่งแวดล้อม รายจ่ายของรัฐบาลท้องถิ่น และการป้องกันประเทศ

2. เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ นื้อจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใด จะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับแนวโน้มนโยบาย

3. ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่น โครงการรณรงค์ลดภาระโลกร้อน

4. เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของปัญหา และเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

#### นโยบายสาธารณะกับประชาสัมพันธ์

นโยบายสาธารณะ และภาคประชาสัมพันธ์ (Civil society) ถือว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ทั้งความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ (benefits) และความขัดแย้ง (Conflicts) หรือทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกัน นโยบายสาธารณะได้ ก็ตามย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์สองด้านนี้เสมอ เพราะหากที่นโยบายสาธารณะจะก่อให้เกิดผลประโยชน์เพียงด้านเดียว แม้ว่าจะเป็นนโยบายสาธารณะที่เป็นสินค้าสาธารณะ บริสุทธิ์ (Pure public goods) ที่ยังมีค่าตามเรื่องล้ำด้วยความหมายของนโยบาย ผลต่างด้านทุน-ผลประโยชน์ หรืออัตราผลตอบแทนของโครงการ (Internal rate of returns) อีกประเด็นหนึ่งที่นโยบายสาธารณะของรัฐบาลมักจะถูกเพ่งเส้นมากที่สุดคือ เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interests) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับภาคประชาสัมพันธ์ ซึ่งที่จริง ผลประโยชน์ทับซ้อนนี้ก็คือ ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างผู้กำหนดนโยบายซึ่งได้แก่

รัฐบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเป็นนโยบายกับสาธารณะ ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัด เช่น เหตุไตรัฐบาลซึ่งไม่เลือกที่จะสร้างถนนสาย A แต่กลับไปสร้างถนนสาย B ทั้งที่สาย A มีความคุ้มค่า มากกว่าในทุกด้าน ซึ่งข้อเท็จจริงเบื้องหลังของการที่รัฐบาลเลือกสร้างสาย B ก็ เพราะผู้ดูแลเป็นนโยบายซึ่งเป็นคนของรัฐบาลมีผลประโยชน์ที่มีความได้ขาดจากการเลือกโครงการนั้น ซึ่งการได้ประโยชน์นี้ของผู้ดูแลเนินนโยบายทำให้สาธารณะเสียหายหรือได้รับประโยชน์นี้ไม่เท่าเม็ดเดินหน่วย

การกำหนดนโยบายสาธารณะในประเทศไทย การเมืองและนโยบายสาธารณะ เป็นขอบข่ายที่สำคัญของการหนังของรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งการศึกษาเรื่องรัฐประศาสนศาสตร์ในประเทศไทย มีนานานกว่า 5 ศตวรรษแล้ว นโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรมของฝ่ายการเมือง ซึ่งนโยบายสาธารณะก็คือ กฎหมายหรือการตัดสินใจของรัฐบาล

อุทัย เลาหิเวชย์ (2544) ได้กล่าวว่า รัฐประศาสนศาสตร์ คือ วิชาที่เกี่ยวกับการบริหารรัฐกิจ การบริหารรัฐกิจ คือ การบริหารภาควิถีมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการเมือง นักบริหารในภาครัฐไม่ใช่แต่เพียงเป็นผู้ที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเท่านั้น ยังมีบทบาทสำคัญอีกในฐานะผู้กำหนดนโยบาย ทั้งที่การกำหนดนโยบายเป็นหน้าที่ของฝ่ายการเมือง เมื่อนักบริหารรัฐกิจทาง หน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบายก็เท่ากับว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายการเมืองด้วย จะเห็นได้ว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะมีความสัมพันธ์กับระบบการเมือง ระบบการเมืองที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะทั้งในเรื่องวัฒนธรรมสังคมของนโยบาย คำนิยม และบทบาทของผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ประเทศไทยมีลักษณะเป็นระบบรัชการแบบผู้นำมีอำนาจเหนือระบบราชการ (Ruler-dominated bureaucracy) ต่อมากายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 มีการปกครองในระบบบุคคลนิยม โดยผู้ปกครองคนเดียว (Monarchy) หรือคอมมิวนิคัล (Aristocracy) มีอำนาจทั้งในทางนิติบัญญัติ บริหารและคุกคามโดยสมบูรณ์ ในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ระบบราชการไทย มีลักษณะเป็นระบบรัชการแบบผู้นำมีอำนาจเหนือระบบราชการ (Ruler-dominated bureaucracy) ต่อมากายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 ประเทศไทยได้มีการปกครองเป็นระบบประชาธิรัฐ ได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับแรกเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2475 ระบบราชการไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2475 จนถึงปี พ.ศ. 2522 มีลักษณะเป็นแบบสำนักงานใหญ่ (Bureaucratic elite system)

ขัยอนันต์ สมหวติ (2522) เสนอว่า เมื่อมีข้าราชการเข้าไปดำรงตำแหน่งสำคัญในคณะกรรมการและตำแหน่งทางการเมืองอื่น ๆ ข้าราชการจะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบาย เพราะมีบทบาททั้งสองด้าน คือ ทั้งการเมืองและการบริหารในเวลาเดียวกัน อย่างไรก็ตาม การเมืองเริ่มนับบทบาทมากขึ้น เพราะการเมืองเป็นเรื่องของการกำหนดนโยบายและเป้าหมายของรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเชิงคุณค่า (Value judgement) โดยตรง การตัดสินใจว่าควรดำเนินนโยบายเช่นนี้ เพื่อกับเป็นการยอมรับว่านโยบายนั้นดีกว่าทางเลือก 다른 คือ การเมืองสามารถถ่ายทอดความชอบธรรมในการเลือกและกำหนดคุณค่าได้ ก็จะมีผลต่อการตัดสินใจของประชาชน และเป็นผู้กลั่นกรอง ตลอดจนส่งผลกระทบต่อความสามารถและความต้องการของประชาชน

ให้ความเห็นว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะของประเทศไทยมีปัจจัยเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมทางการเมืองของไทยเข้ามา มีบทบาทสำคัญในการปฏิทิศการกำหนดนโยบายสาธารณะดังกล่าว ไม่ใช่แค่ความสามารถด้านนโยบายสาธารณะนั้นก็จะสามารถดำเนินการไปได้ด้วยตัวเอง เพราะได้รับการสนับสนุนจากประชาชน แต่ในขณะเดียวกัน ถ้านโยบายนั้นขัดแย้งอย่างรุนแรงกับวัฒนธรรมทางการเมือง ก็จะไม่ได้รับการสนับสนุนจากประชาชน เป็นผลให้ไม่สามารถดำเนินนโยบายนั้นได้หรือการปฏิบัติตามนโยบายไม่เกิดผลตามที่ต้องการ ส่วนปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจมหภาคที่ผลต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะมาก จะเห็นได้จากนโยบายบางนโยบายซึ่งมีประชากรในชน์และประชาชนเรียกร้องอย่างมาก แต่ถ้านโยบายนั้นต้องใช้งบประมาณมากก็เป็นการเกินฐานะทางการเงินการคลังของรัฐบาลแล้ว รัฐบาลก็อาจไม่สามารถดำเนินนโยบายที่พึงประสงค์นั้นได้ ส่วนองค์กรที่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำหนดนโยบายสาธารณะของไทย ก็คือ รัฐสภา คณะกรรมการธุรกิจ ตุลาการ และ กระทรวง ทบวง กรม นอกจากนี้ยังมีองค์กรและบุคคลที่มีส่วนร่วมอย่างไม่เป็นทางการในการกำหนดนโยบายสาธารณะของไทย ได้แก่ พระองค์การเมือง กลุ่มผลประโยชน์ สื่อมวลชน ประชาชนทั่วไป รวมทั้งหน่วยราชการอื่นที่ไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ตัวอย่างเช่น รัฐบาลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำกฎหมาย คณะกรรมการธุรกิจมีอำนาจในการกำหนด ตุลาการ กากับและติดตามผลการปฏิบัติตามนโยบายของกระทรวง ทบวง กรม ได้รับมอบหมายให้มีอำนาจออกกฎหมายและเป็นบัญญัติ ซึ่งถือเป็นการกำหนดนโยบายสาธารณะ เป็นต้น

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรปวีญ ธรรมานุชิต (2559) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทของคณะกรรมการผู้บริหารในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจากการเครียดความพึงรอมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า บทบาทผู้นำการเปลี่ยนแปลงของคณะกรรมการผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีในการเตรียมความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน เป็นไปตามแนวทางผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ของ Bass and Avolio คือ 1) การมีอิทธิพลทางอุดมการณ์ (Idealized Influence or Charismatic Leadership) 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) 4) การคำนึงถึงความเป็นบุคคลเฉพาะ (Individualized Consideration) ซึ่งก่อให้เกิดแนวทางการเตรียมความพร้อมเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้อานาจและหน้าที่ความทึ่กทุกหมายกำหนด พบว่า มีการดำเนินต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สามารถประมวลสรุปได้ 5 ด้าน คือ 1) ด้านการพัฒนาการบริหารและจัดการทรัพยากรขององค์กรบริหารส่วนจังหวัด 2) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 4) ด้านการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต และ 5) ด้านการพัฒนาส่งเสริมการลงทุน พัฒนาระบบและการท่องเที่ยว

สุบันทิต จันทร์สว่าง (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค 4.0 ผลการศึกษาพบว่า การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค 4.0 เป็นการบริหารที่เชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาล ซึ่งไม่แตกต่างจากแผนที่ 4.0 นุյงเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและใช้ร่วมกับนวัตกรรมสมัยใหม่ ซึ่งต้องมีทักษะการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นองค์กรหนึ่งที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดและยังเป็นองค์กรที่สามารถสร้างความมั่นคงให้กับการบริหารระดับประเทศได้โดยการพัฒนาตัวเองต่อไป ให้มีความรู้ความเข้าใจแนวทางการปฏิบัติรวมถึงการมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดความร่วมมือขึ้นในการพัฒนาและส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าทั้งในระดับองค์กรไปจนถึงระดับประเทศอย่างยั่งยืนขึ้นตอนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค 4.0 ประกอบด้วย

1. การวางแผนการวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อ ที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ

2. การปฏิบัติตามแผนเป็นขั้นตอนการลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ เป็นขั้นตอนในการดำเนินการตามรูปแบบการบริหารและการออกแบบโครงสร้างองค์กร โดยต้องปฏิบัติตามแผนที่เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ รวมถึงความร่วมมือจากทุกภาคส่วน

3. การตรวจสอบ เป็นกระบวนการติดตามดำเนินงานด้านการดำเนินการ กำหนดความก้าวหน้าของภารกิจและหรือประเมินว่าภารกิจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ยังสามารถช่วยให้วิเคราะห์เพิ่มเติมให้ทราบปัจจัยเหตุแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวดังกล่าวได้ ทำให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงแนวทางดำเนินการต่อไปได้

4. ปรับปรุงแก้ไข หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน ประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุง อีกทั้งยังเป็นการยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้นเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่มีตลอดเวลาอันเนื่องมาจากสภาพสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งต้องทำให้มาตรฐานสูงขึ้นนั่นเอง

การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค 4.0 นอกจากกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพแล้ว ควรมีการนำหลักธรรมาภัยร่วมกับการบริหาร ซึ่งหลักธรรมาภัยจะเป็นการปลูกจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน การอยู่ร่วมกัน จะเป็นการเสริมสร้างพุทธิกรรมที่ดีให้เกิด หรือเรียกว่าเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งหลักธรรมาภัยน่ามาใช้ร่วมกับการบริหารคือ หลักสังคมวัตถุธรรม คือหลักธรรมาภัยที่เป็นสิ่งที่จะส่งเสริมให้กันเป็นเครื่องยืดเหยียดของผู้อื่นไว้ได้ ประกอบด้วย 1) ทาน การแบ่งปันอื่นเพื่อแผ่กัน 2) ปิety จาการพูดจาให้เรียบง่าย 3) อัตติจิรยาการท่าทันให้เป็นประโยชน์ และ 4) สมานฉันทดหากการทำตนเสมอตนเสมอปลาย เป็นต้น

ชนชาดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อ่าเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อ่าเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเรื่อง อาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความอัมมัย แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

คณลักษณะศาสตร์มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ได้รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอ率ุ่มแบบ จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอ率ุ่มแบบ จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบร่วมมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ขณะดำเนินการ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความเชื่อข้อพึงพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งที่ปราบปรามให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความตั้งใจของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจคงจะสิ่งเดียว ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้รับความสุข ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความสร้างสรรค์ เป็นต้นจากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้

เจนจิรา ปักษา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและความสอดคลายการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่มาใช้บริการองค์กรบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์กรบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการองค์กรบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านการบริการ ด้านเวลา และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ

ด้านเวลา ด้านการประชาสัมพันธ์ในการอ่านวิเคราะห์ความสอดคล้องและการให้บริการประชาชนแต่ละองค์กรบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง ให้ผลลัพธ์มากที่สุดกับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จครุรุ่ง พานิชชาบุรีกุช (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อ่าวนอกเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อ่าวนอกเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 349 คน พบว่า ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมาในภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนพบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน ในระดับนัยที่สำคัญที่ .05 และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การอบรมอัชญาติอาชญากรรมพนักงาน การจัดทำตู้รับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรืออนอร์ค ประชาสัมพันธ์

อิงฟ้า สิงหน้าย และรัฐชาติ ทัศนัย (2561) นโยบายสาธารณะ คือ นโยบายที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนข่าวภัยแก้ไขปัญหาซึ่งความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น เป็นสิ่งที่เรื่องอ่านวิเคราะห์โดยข้อมูลและแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ต่อทั้งประชาชนและรัฐบาล โดยนโยบายสาธารณะแบ่งออกเป็นหลายประเภทด้วยกัน ซึ่งแต่ละประเภทนั้นก็จะแตกต่างกันออกไป ตามความเหมาะสม ส่วนการนำไปใช้บริหารประเทศนั้นก็ขึ้นอยู่กับรัฐบาลแต่ละชาติว่าจะกำหนดและปฏิบัติตามนโยบายสาธารณะแบบไหน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด ดังนั้นนโยบายสาธารณะจึงเป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาลที่มุ่งเน้นสร้างผลประโยชน์ให้กับประชาชนเป็นหลัก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และพัฒนาชีวิตประจำวันให้ดีขึ้นที่สำคัญต้องให้ความสำคัญในหลายๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบายรวมไปถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติถ้าหากสามารถดำเนินไปปฏิบัติได้จริงและตรงกับความต้องการของประชาชน ก็จะสามารถช่วยให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นได้อย่างแท้จริง

วรรณภา วามานนท์ (2561) กระบวนการนโยบายสาธารณะนั้นประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญที่การก่อตัวของนโยบาย การนำเสนอนโยบายไปปฏิบัติ และการประเมินนโยบาย ซึ่งล้วนแล้วแต่ต้องมีความเข้มแข็งทั้งที่กันทุกขั้นตอน สำหรับนโยบายสาธารณะในประเทศไทย มักจะพบปัญหาในทุก ๆ ขั้นตอน คือ การกำหนดนโยบายไม่เป็นไปตามขั้นตอนกระบวนการนโยบาย การตัดสินใจในนโยบายไม่ได้คำนึงในหลาย ๆ มิติ ทางสังคม และเศรษฐศาสตร์ในระดับชุมชน นโยบายไม่มีหลักเหตุผล เป็นการกำหนดนโยบายเพื่อการหาเสียงของพรรคการเมือง ไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง ไม่มีการศึกษาทางเลือกนโยบาย หรือการค้นคว้าวิจัยให้มีข้อมูลเชิงประจักษ์นโยบายขาด การศึกษาเรื่องผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ขาดการให้ประชาชนได้มีส่วนรับรู้ในนโยบายตั้งแต่ชุดเริ่มต้น การตัดสินใจมักเป็นเรื่องของผู้มีอำนาจในใช้ประชาชน บทบาทของกลุ่มการเมืองและกลุ่มผลประโยชน์ทำให้นโยบายไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสาธารณะได้ การแก้ไขควรดำเนินการโดยต้องสร้างเสริมภาพให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ต้องมีหลักคิดเชิงทฤษฎีหรือมีเหตุผลสนับสนุน ความมีน่วຍงานดำเนินการวิเคราะห์ทางเลือกนโยบายอย่างเป็น

รูปธรรม และวิเคราะห์อย่างมีอาชีพ เป็นโอกาสให้มีเวทสาหร่ายเพื่อการสร้างสรรค์แนวคิดน้อยบายนวัตกรรมที่ไม่ซ้ำกันในกรอบเดิม ๆ และการทัศนิจฉัยกันโดยนายต้องคำนึงถึงผลกระทบโดยรอบ สาหร่ายเป็นที่ตั้ง

เสาวภาคย์ ปฐมนพุกษ์วงศ์ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนในอำเภอเชาสมิจ ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียน ในอำเภอเชาสมิจ

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตากโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป รองลงมา ด้านการบริหารงานบุคคลด้านการบริหารงานวิชาการและด้านการบริหารงานงบประมาณ

2. ผลการเปรียบเทียบ พบร้า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารของโรงเรียนในอำเภอเชาสมิจ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก จำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้ปกครองนักเรียน โดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้น ด้านการบริหารงานบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารของโรงเรียนในอำเภอเชาสมิจ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประมุข ศรีชัยวงศ์ และคณะ (2561, บทคัดย่อ) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโภค อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยสรุปผลประเมิน ในประเด็นของประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโภคในภาพรวมมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ ) เมื่องานบริการด้านการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) รองลงมาคือ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.46$ ) งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.42$ ) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.41$ ) และงานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.15$ ) ตามลำดับ

กิตติวัลย์ หอยอรุณ (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจศูนย์ภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบร้า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.97 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.16 รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 31 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.59 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 51.35 มีอาชีพเกษตร ร้อยละ 61.89 มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 34.86

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน จำแนกตามงานพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44 หั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

2.1 งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.95

2.2 งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.51

2.3 งานบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44

2.4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.25

2.5 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.98

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ปัญหา ในการปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ข้อเสนอแนะค้าง ๆ มีดังนี้

3.1 อย่างให้พัฒนาเรื่องถนนภายในหมู่บ้าน และถนนที่ชานุครองไม่ได้รับการซ่อมแซม

3.2 อย่างให้ช่วยคุณยายาชานให้ห้างไก่ยาเสพติดอย่างไก่ชีด เป็น มีโครงการส่งเสริมการเล่นดนตรี หรือกีฬา เป็นต้น

3.3 อย่างให้ช่วยแก้ปัญหาความยากจนของคนในหมู่บ้าน

3.4 ควรส่งเสริมกลุ่มอาชีพให้สามารถขายของเดิมๆ เองได้

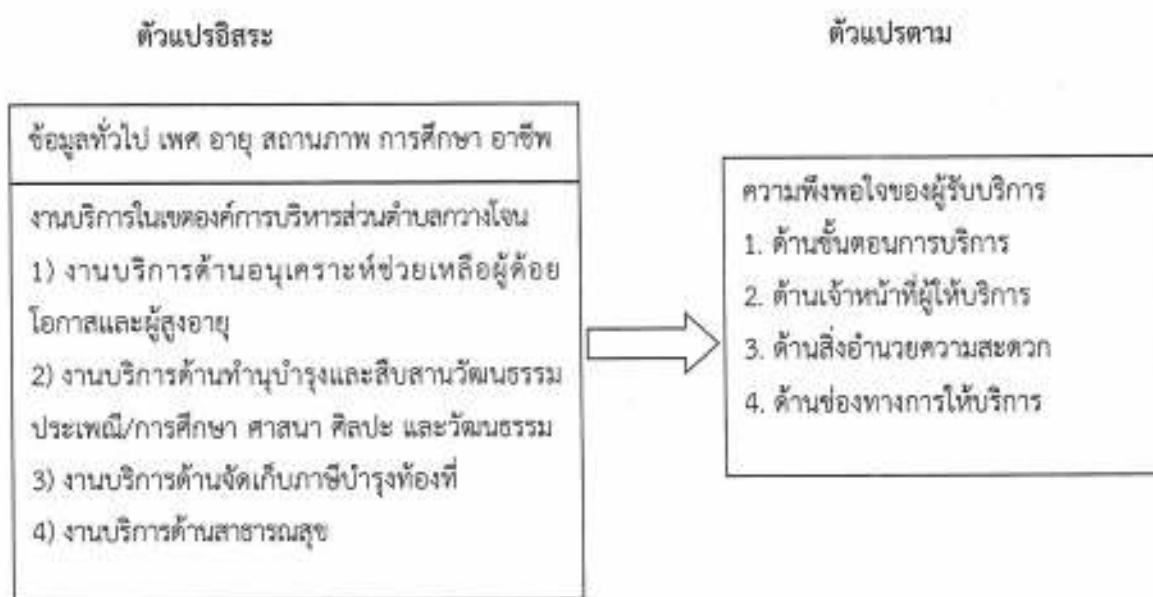
3.5 จัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ และกิจกรรมสุขภาพให้กับผู้สูงอายุ

3.6 ช่วยพัฒนาระบบที่ประปาให้สะอาด

จากการศึกษา แนวคิด ทดลอง ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน รวมถึงพัฒนากิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจนที่ต้องดำเนินให้สำเร็จตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน จัดต้องดำเนินการจัดทำแผนการให้บริการ โดยต้องประกอบใจที่ความต้องการของประชาชน และพัฒนาการให้บริการให้ครบในทุกด้าน สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบการรับบริการ และประเมินความพึงพอใจในทุกด้านของการบริการ

## 2.7 ครอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ งานบริการด้านท่านบุญบารุงและศิบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรมงานบริการด้านจัดเก็บภาษีบารุงท้องที่ งานบริการด้านสาธารณสุข ของผู้รับบริการในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลกลางโคน สรุปเป็นครอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2.2 ครอบแนวคิดของการวิจัย

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล  
กวางใจน อำเภอภูเก็ต จังหวัดขัยภูมิ มีประชากรและก่อคุณด้วยอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือ  
ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดจะกล่าวเป็นลำดับ

#### 3.1 ประชากรและก่อคุณด้วยอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนที่อาศัย และผู้มา住บบริการในเขตปกครอง  
ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกวางใจ จำนวน 18 หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,398  
ครัวเรือน ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 11,724 คน โดยแยกเป็นชาย จำนวน 5,851 คน และเป็นหญิง  
จำนวน 5,873 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลกวางใจตามรายชื่อหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านบัวพักเกวียน	542	554	1096
2	บ้านโนนทอง	302	287	589
3	บ้านหนองคร้อ	228	232	460
4	บ้านกวางใจ	229	237	466
5	บ้านคอนจำป่า	313	329	642
6	บ้านหนองกุ่ง	445	460	905
7	บ้านหนองปอแคง	370	378	748
8	บ้านโนนคุ่น	172	164	336
9	บ้านสวนอ้อย	400	374	774
10	บ้านนาล้อม	231	233	464
11	บ้านหนองสำราญ	356	330	686
12	บ้านบัวพักเกวียน	418	423	841
13	บ้านหนองกุ่งคำ	399	390	789

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
14	บ้านหนองกุ้ง	341	359	700
15	บ้านหนองสะเตา	299	305	604
16	บ้านใหม่เพพประทาน	126	151	277
17	บ้านโนนจ้าวป่าหอย	388	362	750
18	บ้านกว่างใจน	292	305	597
รวม		5,851	5,873	11,724

ที่มา : ผู้พิมพ์รายงาน: นิโอลบด ศูนย์ประชากร ห้องพัท สำนักทะเบียนอำเภอภูเขียว ปี 2563

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองขององค์กรบริหารส่วนตำบล  
ควางใจน ผู้วิจัยกำหนดขนาดประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan ได้จำนวน  
กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 351 คน (ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan อ้างอิง  
บุญชุม ศรีสะอาต, 2545)

ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยตัวแทน  
ครัวเรือนในเขตการปกครองขององค์กรบริหารส่วนตำบลควางใจน อำเภอภูเขียว จังหวัดเชียงใหม่  
เป็นหน่วยในการสุ่มเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแหล่งหมู่บ้าน รวมเป็นจำนวน 351 คน  
ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างประจำหมู่บ้านตามเขตที่อยู่อาศัย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน/หมู่ที่	จำนวนครัวเรือน	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านบัวพักเกวียน	402	42
2	บ้านโนนทอง	153	16
3	บ้านหนองคร้อ	154	16
4	บ้านกว่างใจน	150	15
5	บ้านดอนจำปา	182	19
6	บ้านหนองกุ้ง	307	31
7	บ้านหนองปอแมด	202	21

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน/หมู่ที่	จำนวนครัวเรือน	กลุ่มตัวอย่าง
8	บ้านโนนคุ้น	87	9
9	บ้านสวนอ้อบ	201	21
10	บ้านนาล้อม	120	12
11	บ้านทองสำราญ	181	19
12	บ้านบัวพักเกวียน	214	22
13	บ้านหนองกุงคำ	283	29
14	บ้านหนองกุง	196	20
15	บ้านหนองสะเตา	142	15
16	บ้านใหม่เทพประทาน	87	9
17	บ้านโนนเข้าปากห้อง	182	19
18	บ้านกวางเจน	155	16
รวม		3,398	351

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ใน 4 ประเด็น ได้แก่

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านช่องทางในการให้บริการ

โดยครอบคลุม 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ
- 2) งานบริการด้านทำบุญบำรุงและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม
- 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
- 4) งานบริการด้านสาธารณสุขความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิคเตอร์ (Likert) ซึ่งมีความคิดเห็น 5 ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นปลายเปิดให้ผู้ตอบเขียนตอบได้อย่างอิสระ

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะกรรมการใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตปกครองขององค์กรบริหารส่วน ตำบลบางไฉนโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลตามหมู่บ้านด้วยตนเอง จำนวน 351 ฉบับ แล้วนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์จากนั้นจึงนำไปบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะกรรมการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา

3.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพ โดยแยกแจงความถี่ค่าคำนวนร้อยละ

3.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแปลงค่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแปลงจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดช่วงคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชุม ศรีสุชาต, 2545)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย  
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลถกวางใจน คณชลุ่วจี้ได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยติดต่อจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในหมู่บ้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละหัวน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75 ขึ้นไป	มากกว่า 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกิน 4.75	ไม่เกิน 95	9
ไม่เกิน 4.50	ไม่เกิน 90	8
ไม่เกิน 4.25	ไม่เกิน 85	7
ไม่เกิน 4.00	ไม่เกิน 80	6
ไม่เกิน 3.75	ไม่เกิน 75	5
ไม่เกิน 3.50	ไม่เกิน 70	4
ไม่เกิน 3.25	ไม่เกิน 65	3
ไม่เกิน 3.00	ไม่เกิน 60	2
ไม่เกิน 2.75	ไม่เกิน 55	1
ต่ำกว่า 2.50	ต่ำกว่า 50	0

3.4.4 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ กรณีที่ข้อมูลเป็นข้อความเสนอแนะ หรือความคิดเห็น ต่าง ๆ ให้ใช้วิธีการสังเคราะห์เชิงเนื้อหา เพื่อสรุปตามประเด็นที่ทำการประเมิน

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ดังนี้

#### 3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชุม ศรีสะอุด, 2545 : 104)

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ  
 f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ  
 N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

#### 3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้ (บุญชุม ศรีสะอุด, 2545 : 104)

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

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.5.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้ (บุญชุม ศรีสะอุด, 2545)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 X แทน คะแนนแต่ละตัว  
 N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง  
 $\Sigma$  แทน ผลรวม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล  
กวางใจน อำเภอภูเก็ต จังหวัดชัยภูมิ นำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลที่ว่าไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลกวางใจน
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกวางใจน
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลกวางใจน

#### 4.1 ข้อมูลที่ว่าไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถามขององค์กรบริหารส่วนตำบลกวางใจน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ว่าไปของประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล  
กวางใจน อำเภอภูเก็ต จังหวัดชัยภูมิ เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	104	29.63
	หญิง	247	70.37
	รวม	351	100
<b>อายุ</b>			
	20-30 ปี	-	-
	31-40 ปี	10	2.85
	41-50 ปี	69	19.66
	51-60 ปี	173	49.29
	61 ปีขึ้นไป	99	28.21
	รวม	351	100
<b>สถานภาพ</b>			
	โสด	6	1.71
	สมรส	334	95.16
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	11	3.13
	รวม	351	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>การศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	49	13.96
ประถมศึกษา	275	78.35
มัธยมศึกษา	27	7.69
อนุปริญญา/ปวส.	-	-
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
<b>รวม</b>	<b>351</b>	<b>100</b>
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	-	-
รับจ้าง	80	22.79
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	50	14.25
พนักงานเอกชน	11	3.13
เกษตรกร	210	59.83
แม่บ้าน	-	-
<b>รวม</b>	<b>351</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชากรที่มาขอรับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างเจน อำเภอภูเขียว จังหวัดขัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 70.37 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 49.29 สถานภาพสมรสแต้ว จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 95.16 การศึกษาจบชั้นประถมศึกษา จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 78.35 และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 59.83

## 4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลางโขน

### 4.2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลางโขนในภาพรวม ทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลางโขน อําเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลางโขนในภาพรวม ทั้ง 4 งานบริการ เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการในภาพรวม

งานบริการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ	4.70	0.47	มากที่สุด
งานบริการด้านท่านบ้ำรุ่งและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม	4.57	0.56	มากที่สุด
งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบ้ำรุ่งท้องที่	4.68	0.48	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณสุข	4.69	0.47	มากที่สุด
รวม 4 งานบริการ	4.66	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลางโขนในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) เมื่อพิจารณาตามงานบริการพบว่า งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมาต่อ งานบริการด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.69$ ) งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบ้ำรุ่งท้องที่ ( $\bar{X} = 4.68$ ) และงานบริการด้านท่านบ้ำรุ่งและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ( $\bar{X} = 4.57$ ) ตามลำดับ

### 4.2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลกลางโขน อําเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลกลางโขน อําเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

4.2.2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลถกวางใจในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ ในภาพรวมรายด้าน

งานบริการด้าน	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านขึ้นตอนการให้บริการ	4.62	0.49	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.48	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.52	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.70	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลถกวางใจในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.70$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ ) และด้านขึ้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.62$ ) ตามลำดับ

4.2.2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านขึ้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านขึ้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มีจุดตัดกรองเอกสารสำหรับการยื่นขอรับเบี้ยชดเชยผู้สูงอายุ คนพิการ	4.60	0.49	มากที่สุด
2. มีขั้นตอน วิธีการเข้ารับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการซับเจกต์เข้าใจง่าย	4.60	0.49	มากที่สุด
3. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความซับเจกต์เข้าใจง่าย	4.63	0.48	มากที่สุด
4. มีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	4.65	0.51	มากที่สุด
5. มีแผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.61	0.49	มากที่สุด
รวม	4.62	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) รองลงมา คือ มีแบบฟอร์มหรือคำอธิบายดีๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.63$ ) ตามลำดับ

#### 4.2.2.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการที่จำเป็นและออกสถานที่	4.82	0.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา	4.86	0.35	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
4. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.85	0.36	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นระเบียบ	4.84	0.37	มากที่สุด
รวม	4.84	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) ตามลำดับ

**4.2.2.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

**ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. องค์กรบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.66	0.48	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุกพัก	4.67	0.51	มากที่สุด
3. เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
4. มีการโอนเขียนบัญชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผ่านระบบธนาคาร	4.75	0.49	มากที่สุด
5. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19	4.71	0.48	มากที่สุด
รวม	4.70	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลถ้วน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการโอนเขียนบัญชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผ่านระบบธนาคารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) รองลงมา คือ เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.74$ ) ตามลำดับ

**4.2.2.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ**

**ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ**

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มี call center รับแจ้งปัญหา	4.65	0.56	มากที่สุด
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook	4.61	0.50	มากที่สุด
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน	4.68	0.49	มากที่สุด
รวม	4.65	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโภคภัย四个意识และผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านท่องเที่ยวให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) รองลงมา คือ มี call center รับแจ้งปัญหา ( $\bar{X} = 4.65$ ) ตามลำดับ

**4.2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านท่านบ้ำรุงและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ**

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านท่านบ้ำรุงและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

**4.2.3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบ้ำรุงและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน เป็นดังนี้**

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบ้ำรุงและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมในภาพรวมรายด้าน

งานบริการด้าน	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.52	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.53	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.58	มากที่สุด
ด้านข้อมูลทางการให้บริการ	4.55	0.62	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.57	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบ้ำรุงและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.57$ ) ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านข้อมูลทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.55$ ) ตามลำดับ

4.2.3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบุบารุงและสีบสารวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านขึ้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบุบารุงและสีบสารวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านขึ้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. ระยะเวลาในการจัดโครงการมีความเหมาะสม	4.50	0.51	มากที่สุด
2. โครงการที่จัดให้บริการมีความเหมาะสมกับชุมชน	4.58	0.49	มากที่สุด
3. ชุมชนมีส่วนร่วมในโครงการอย่างเท่าเทียม	4.61	0.49	มากที่สุด
4. มีขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.51	0.54	มากที่สุด
5. มีขั้นตอนการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง	4.57	0.56	มากที่สุด
รวม	4.55	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบุบารุงและสีบสารวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านขึ้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ชุมชนมีส่วนร่วมในโครงการอย่างเท่าเทียมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) รองลงมา คือ โครงการที่จัดให้บริการมีความเหมาะสมกับชุมชน ( $\bar{X} = 4.58$ ) ตามลำดับ

4.2.3.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบุบารุงและสีบสารวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบุบารุงและสีบสารวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้อย่างดี	4.52	0.54	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความลับลึก รวดเร็ว ถูกต้อง	4.61	0.53	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เติมใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ถูกต้อง	4.60	0.52	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.62	0.52	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.50	0.53	มาก
รวม	4.57	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบุบزرุงและสีบسان วัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ต้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุกภาษา และเป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความละเอียด รวดเร็ว ถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.61$ ) ตามลำดับ

4.2.3.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบุบزرุงและสีบسان วัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบุบزرุงและสีบسان วัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. องค์กรบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.62	0.59	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุกพัก	4.57	0.62	มากที่สุด
3. เหรียญมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	4.61	0.57	มากที่สุด
4. มีการติดป้ายบอกสถานที่ชัดเจน	4.60	0.58	มากที่สุด
5. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19	4.66	0.56	มากที่สุด
รวม	4.61	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบุบزرุงและสีบسان วัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ต้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีมาตรการป้องกัน โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) รองลงมา คือ องค์กรบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.62$ ) ตามลำดับ

4.2.3.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบ้ำรุ่งและสีบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมด้านซื่อสัจจะทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบ้ำรุ่งและสีบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมด้านซื่อสัจจะทางการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มี call center รับแจ้งปัญหา	4.52	0.61	มากที่สุด
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook	4.54	0.62	มากที่สุด
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน	4.57	0.62	มากที่สุด
รวม	4.55	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบ้ำรุ่งและสีบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านซื่อสัจจะทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook ( $\bar{X} = 4.54$ ) ตามลำดับ

4.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนผู้นำขอรับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

4.2.4.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจนในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ในภาพรวมรายด้าน

งานบริการด้าน	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.48	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.47	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.48	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.51	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.68	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างเจน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเงินหน้าที่สูตให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.68$ ) และ ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ ) ตามลำดับ

#### 4.2.4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มีจุดติดกรองเอกสารสำหรับการยื่นภาษีแบบต่าง ๆ	4.66	0.49	มากที่สุด
2. มีขั้นตอน วิธีการ ลำดับการยื่นภาษี แต่ละประเภท	4.70	0.46	มากที่สุด
3. มีการแสดงอัตราการเก็บภาษีแต่ละประเภทอย่างชัดเจน	4.65	0.49	มากที่สุด
4. แบบฟอร์มในการยื่นภาษีแยกประเภทชัดเจนสะดวกแก่ใช้งาน	4.72	0.47	มากที่สุด
5. มีช่องทางการบริการชำระภาษีแต่ละประเภทชัดเจนเข้าใจง่าย	4.68	0.51	มากที่สุด
รวม	4.68	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างเจน ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า แบบฟอร์มในการยื่นภาษีแยกประเภทชัดเจนสะดวกแก่ใช้งานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) รองลงมา คือ มีขั้นตอน วิธีการ ลำดับการยื่นภาษีแต่ละประเภท ( $\bar{X} = 4.70$ ) ตามลำดับ

**4.2.4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

**ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดรับบริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบ และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.73	0.45	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่อิ่มยั่วเป็นมิตรพร้อมให้บริการ	4.70	0.47	มากที่สุด
4. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการที่ในและนอกสถานที่	4.72	0.49	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นระเบียบ	4.70	0.46	มากที่สุด
รวม	4.71	0.47	มากที่สุด

จากการที่ 4.15 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างใจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบ และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดรับบริการ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการที่ในและนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 4.72$ ) ตามลำดับ

**4.2.4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

**ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. องค์กรบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.64	0.48	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุตพัก	4.75	0.43	มากที่สุด
3. เครื่องมืออุปกรณ์มีความพันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	4.61	0.50	มากที่สุด
4. มีการติดป้ายบอกสถานที่ชัดเจน	4.65	0.48	มากที่สุด
5. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19	4.73	0.49	มากที่สุด
รวม	4.68	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างใจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โถส้วม เก้าอี้น้ำดื่ม จุลทรรศน์ที่ติดตั้งในห้องน้ำ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) รองลงมา คือ มีมาตรการป้องกัน โควิด-19 ( $\bar{X} = 4.73$ ) ตามลำดับ

#### 4.2.4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มีช่องทางรับข้อร้องเรียน	4.70	0.46	มากที่สุด
2. มีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ประชาสัมพันธ์	4.62	0.52	มากที่สุด
3. มีการลงพื้นที่ให้บริการจัดเก็บภาษีนักสถานที่	4.63	0.56	มากที่สุด
รวม	4.65	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างใจน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางรับข้อร้องเรียนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมา คือ มีการลงพื้นที่ให้บริการจัดเก็บภาษีนักสถานที่ ( $\bar{X} = 4.63$ ) ตามลำดับ

#### 4.2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างใจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างใจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

**4.2.5.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์กรบริหารส่วนตำบลลพบุรีในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน เป็นดังนี้**

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวมรายด้าน

งานบริการด้าน	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.47	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	0.46	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.47	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.69	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์กรบริหารส่วนตำบลลพบุรีในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.70$ ) ด้านด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.69$ ) และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.67$ ) ตามลำดับ

**4.2.5.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ**

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.67	0.47	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ขับช้อน	4.71	0.46	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.76	0.43	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกเร็ว	4.64	0.48	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.58	0.50	มากที่สุด
รวม	4.67	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การ บริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ขั้นตอน ( $\bar{X} = 4.71$ ) ตามลำดับ

#### 4.2.5.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่สู่ให้บริการ

ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่สู่ให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D	ผล
1. มีเจ้าหน้าที่ประจําจุดรับบริการ	4.67	0.47	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบ และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.71	0.49	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่อิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ	4.71	0.46	มากที่สุด
4. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่	4.72	0.45	มากที่สุด
5. มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.74	0.47	มากที่สุด
รวม	4.71	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การ บริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านเจ้าหน้าที่สู่ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 4.72$ ) ตามลำดับ

#### 4.2.5.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. องค์การบริหารส่วนตำบล มีที่นั่งพักเพียงพอต่อการให้บริการ	4.64	0.48	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุตพัก	4.71	0.46	มากที่สุด
3. เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
4. มีการติดป้ายบอกสถานที่ชัดเจน	4.75	0.44	มากที่สุด
5. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19	4.69	0.49	มากที่สุด
รวม	4.70	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การ บริหารส่วนตำบลถูกวิจารณ์ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการติดป้ายบอกสถานที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) รองลงมา เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.72$ ) ตามลำดับ

#### 4.2.5.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.22 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มี call center รับแจ้งปัญหา	4.71	0.46	มากที่สุด
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และ Facebook	4.67	0.47	มากที่สุด
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน	4.68	0.47	มากที่สุด
รวม	4.69	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การ บริหารส่วนตำบลถูกวิจารณ์ในด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มี call center รับแจ้งปัญหามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) รองลงมา คือ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน ( $\bar{X} = 4.68$ ) ตามลำดับ

#### 4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างใจน

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างใจ อำเภอภูเขียว จังหวัดเชียงใหม่ ในงานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ งานบริการด้านที่ดินบ้านเรือนและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และงานบริการด้านสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ 1) ขยายการบริการไฟฟ้าสาธารณะ ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร 2) ขยายช่องระบายน้ำ และเพิ่มร่องระบายน้ำสาธารณะ 3) จัดสรรงบประมาณด้านสาธารณสุข 4) ซ่อมแซมถนนที่ชำรุด และตรวจสอบงานให้เรียบร้อยทุกครั้ง 5) ขยายถนนทางการเกษตร

หน้า 5

## สรุปผล ภารกิจรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนท่านถกความใจ อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนท่านถกความใจ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ
  - 2) งานบริการด้านที่นาบุปารุงและศิบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ธรรม
  - 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
  - 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

จึงผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลลักษณะใจ อำเภอ  
ภูเขียว จังหวัดขัยภูมิดังกล่าว ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อ<sup>1</sup>  
องค์การบริหารส่วนตำบลลักษณะใจ อำเภอภูเขียว จังหวัดขัยภูมิ ในการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่อง  
เพื่อให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.1.1 ข้อมูลที่ว่าไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

ประชากรที่มาขอรับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลถกวางใจน อำเภอถูกเจียว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 70.37 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 49.29 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 95.16 การศึกษาจบขั้นประถมศึกษา จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 78.35 และ ส่วนใหญ่อ่านเขียนภาษาไทย จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 59.83

5.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลสกวางใจ อำเภอ  
แกะเซียว จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม ทั้ง 4 งานบริการ

ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลควรใจในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) ติดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาตามงานบริการพบว่า งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) ติดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ งานบริการด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.69$ ) ติดเป็นร้อยละ 93.80 งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ( $\bar{X} = 4.68$ ) ติดเป็นร้อยละ 93.60 และงานบริการด้าน

ทำบุญบูรุจและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม ( $\bar{X} = 4.57$ )  
คิดเป็นร้อยละ 91.40 ตามลำดับ

#### 5.1.2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้นำขอรับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ

ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลกลางโจน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.00 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ โดยยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมา คือ มีแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.63$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.86$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการโอนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผ่านระบบธนาคาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมา คือ มี call center รับแจ้งปัญหา ( $\bar{X} = 4.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ

**5.1.2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านท่านบ้ำรุ่ง และสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม**

ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านท่านบ้ำรุ่งและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลคลกว้างโจน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านซื่อของทางการให้บริการมีความพึงพอใจเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ชุมชนมีส่วนร่วมในโครงการอย่างเท่าเทียมนี้ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมา คือ โครงการที่จัดให้บริการมีความเหมาะสมสมกับชุมชน ( $\bar{X} = 4.58$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.60 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.20 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีมาตรการป้องกัน โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมา คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.62$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ตามลำดับ

4) ด้านซื่อของทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีซื่อของทางการรับข้อร้องเรียนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.57$ ) คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมา คือ มีซื่อของทางการสื่อสาร ทางอินเลน และ Facebook ( $\bar{X} = 4.54$ ) คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ

**5.1.2.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลกว้างโจน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน**

( $\bar{X} = 4.68$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.60 และด้านซ่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า แบบฟอร์มในการยื่นภาษีแยกประเภทชัดเจนสะดวกแก่ใช้งานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.40 รองลงมา คือ มีขั้นตอน วิธีการ ลำดับการยื่นภาษีแยกประเภท ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดรับบริการและมีเจ้าหน้าที่เดียวพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่มน จุตพักมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ มีมาตรการป้องกัน โควิด-19 ( $\bar{X} = 4.73$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.60 ตามลำดับ

4) ด้านซ่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีซ่องทางรับข้อร้องเรียนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ มีการลงทะเบียนที่ให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 4.63$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ

#### 5.1.2.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข

ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์กรบริหารส่วนตำบล กวางใจ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ด้านด้านซ่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.67$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.40 ตามลำดับ โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ระยะเวลาในการให้บริการมีความ

เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการมีความเฉพาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณารายประเด็น พนักงาน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณารายประเด็น พนักงาน มีการติดป้ายบอกสถานที่ชัดเจนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัยเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.69$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พนักงาน มี call center รับแจ้งปัญหามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมา คือ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน ( $\bar{X} = 4.68$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ

### 5.1.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างใจ อำเภอภูเขียว จังหวัดขับถ่าย มีในงานบริการด้านอนุเคราะห์ที่ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ งานบริการด้านทำบุญบำรุงและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และงานบริการด้านสาธารณสุข กลุ่มด้วยอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

- 1) ขยายการบริการไฟฟ้าสาธารณะ ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
- 2) ขยายร่องระบายน้ำ และเพิ่มร่องระบายน้ำสาธารณะ
- 3) จัดสรรงบประมาณ ด้านสาธารณสุข
- 4) ซ่อมแซมถนนที่ชำรุด และตรวจสอบงานให้เรียบร้อยทุกครั้ง
- 5) ขยายถนนทางการเกษตร

## 5.2 อกิจกรรมผล

จากผลของการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 งานที่ให้บริการแก่ประชาชนภายใต้การบริหารจัดการและการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจนนี้ ได้นำมาอภิปรายผลการให้บริการดังภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ ได้แก่ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ งานบริการด้านท่านบุญรุ่งและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ และงานบริการด้านสาธารณสุข ซึ่งข้อมูลทั้งหมดนี้จะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน และใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบข้างต้น (Benchmarking) ต่อไป ซึ่งมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ทั้ง 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ 2) งานบริการด้านท่านบุญรุ่งและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 เท่ากับมีคะแนนคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ 9 และคงให้เห็นว่าในการบริหารงาน และการให้บริการต่อผู้ใช้บริการองค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปของประชาชน และเป็นไปตามความคาดหวังที่ประชาชนผู้รับบริการสอดคล้องกับแนวคิด อีกทั้ง สิงหน้าย และรัฐชาติ ทั้งนี้ (2561) นโยบายสาธารณะ คือ นโยบายที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนซึ่งแก้ไขปัญหาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น เป็นสิ่งที่เชื่อถือว่า ผลประโยชน์และแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ต่อทั้งประชาชนและรัฐบาล โดยนโยบายสาธารณะแบ่งออกเป็นหลายประเภทด้วยกัน ซึ่งแต่ละประเภทนั้นก็จะแตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสม ส่วนการนำไปใช้บริหารประเทศนี้ก็ขึ้นอยู่กับรัฐบาลแต่ละชุดว่าจะกำหนดและปฏิบัติความนโยบายสาธารณะแบบไหน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และพัฒนาชีวิตประชาชนให้ดีขึ้นที่สำคัญต้องให้ความสำคัญใน หลักๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบายรวมไปถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติ ด้านหากสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและตรงกับความต้องการของประชาชนก็จะสามารถช่วยให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ได้ยิ่งมากเท่าไร จากการศึกษาดังกล่าวเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักโดยใช้ความต้องการของประชาชนนั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณฑ์สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยทิศตะวัน (2561) ได้รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ว่าจากการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนพึงพอใจในการ

ให้บริการของขั้นตอนการให้บริการ ให้ท่าการลดขั้นตอนการทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อทำให้ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างง่าย ได้มีการประสานกับด้านแพนประชาธิชนในการทำกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบและเข้าร่วมกิจกรรมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความดังใจ มีความรู้ความสามารถในด้านที่ให้บริการ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับประชาชนในโอกาสต่าง ๆ เช่น การประชุมแผน โดยร่วมกันจัดทำแผนประจำปีกับชาวบ้านในระดับหมู่บ้านและระดับตำบลที่ได้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคุ้มค่าในการกิจของรัฐ และทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด ด้านของการให้บริการ พบว่า เทศบาลเมืองนครปฐมจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการทันสมัย อาทิ การให้บริการทาง Internet การให้บริการทางโทรศัพท์ การให้บริการด้วยหน่วย บริการเคลื่อนที่ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ด้านสื่ออาสามวยความสะดวก พบร่วมกับเทศบาลเมืองนครปฐมได้จัดให้มีบริเวณที่พักรอรับบริการที่พอเพียง สภาพแวดล้อมน่าติดต่อสะดวก สะอาด และมีสถานที่พอดีอย่างต่อการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ คุณภาพการให้บริการจะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เทศบาลเมืองนครปฐมได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ และได้จัดทำป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการรับบริการทุกขั้นตอนเพื่อสะดวกกับผู้มาขอรับบริการ จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้บริการประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดี และไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความลำบากหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดและอยู่ในเกณฑ์คุณภาพระดับคะแนน 5 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 80)

จากการที่คณบุรีจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกวางใจน้ำ อำเภอภูเก็ต จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี 2563 นี้ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ 2) งานบริการด้านที่นาบ้ำรุ่งและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม 3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษีป่ารุ่งท้องที่ 4) งานบริการด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจ平均อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 เพื่อกับมีคะแนนคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับ 9 แสดงให้เห็นว่าในการบริหารงาน และการให้บริการต่อผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กวางใจน้ำอยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน ซึ่งมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกวางใจน้ำอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานโดยพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสามารถพัฒนาการให้บริการในด้านอื่น ๆ ต่อไปได้

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลกว้างเจน อําเภอภูเก็ต จังหวัดชัยภูมิ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ใน ระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจำเป็นต้องดำเนินด้วยความต้องการประเมินสาธารณะ เป็นสำคัญเช่นลูกค้าถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งจำเป็นที่บุคลากรในองค์กรต้อง พัฒนาการให้บริการ จะต้องสนใจตลอดจนให้ความสำคัญต่อการให้บริการเพื่อว่าการให้บริการที่ดี และมีประสิทธิภาพนั้นจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และอย่างก้าวตื้บมาใช้บริการ ในครั้งต่อไป ซึ่งจะส่งผลดีต่อและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรได้ปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการ ประชาชนให้อยู่ในระดับที่ดีอีกขั้น ผลการศึกษาในครั้งนี้จึงเป็นภาพสะท้อนให้ผู้บริหารองค์กร และ บุคลากรภายในองค์กรได้เลือกเห็นถึงความสำคัญของการบริการเพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการบริหาร และพัฒนาองค์กรต่อไป

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรลงพื้นที่ตรวจสอบการให้บริการ ด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน น้ำประปา ซึ่งจะขยายไป ไฟฟ้าส่องสว่าง อย่างครบถ้วนหลังการให้บริการ เพื่อพัฒนาและขยายขอบเขตการ ให้บริการอย่างทั่วถึงในทุกมิติ

5.3.2.2 ควรพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

5.3.2.3 ควรประสานและขอความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานอุดมศึกษาภายใน จังหวัด เพื่อวิเคราะห์และสรุปประเด็นปัญหาของชุมชนเพื่อหาแนวทางพัฒนาต่อไป

5.3.2.4 ควรพัฒนาระบบการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีมาตรฐานตามเกณฑ์ การจัดการศึกษา

## บรรณานุกรม

- กากกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการ มาศึกษาต่อที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรรมปักษ์รองส่วนท้องถิ่น. (2563). แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
- กีริ รักษา. (2541). การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยทางรัฐศาสตร์. เอกสารหมายเลขอ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารทางวิชาการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติวัลย์ ทองอร่าม. (2561). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลพักหัน อําเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- ศอนซังค์มาศต์มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). รายงานการประเมินผลความพึง พอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อําเภอกรุงเทพ แบบ จังหวัดสมุทรสาคร.
- . (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองครปฐม อําเภอเมืองครปฐม จังหวัดนครปฐม.
- จตุรงค์ พานิชนาบุรีกุญช์. (2556). ความต้องการและมาตรฐานของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อําเภอมีอง จังหวัดจันทบุรี. ภาค บินพันธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยราชภัฏ รำไพพรรณี.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2533). ความพึงพอใจในการท างานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลใน ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีวิชัยวิทยา. วิจัยและสถานศึกษา.
- เจนจิรา ปักษา. (2552). ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลในพื้นที่อําเภอมีอง จังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า อําเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญาอัชญาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยอนันต์ สมหวังอธิช. (2522). การเมืองกับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, คณะรัฐศาสตร์.

- เคชร์ค ศุภกานต์, วิชัย เอกพลาการ และ ปิตพงษ์ นาขสมบูรณ์. (2545). การประเมินผลกระบวนการ  
ทางสุขภาพ เพื่อการสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ : แนวคิด แนวทาง และแนว  
ปฏิบัติ. นนทบุรี : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ถวัลย์ วนเทพพ犹พิพงษ์. (2536). นโยบายสาธารณะและการวางแผนนโยบายสาธารณะ.  
กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญชุม ศรีสละอุด. (2529). การวัดผลและการประเมินผลผลกระทบจากการศึกษา. มหาสารคาม :  
ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.  
\_\_\_\_\_. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : อุรวิทยาสาส์น.
- บุญเรียง ชาร์คิลป์. (2528). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มปพ.
- ประวุฒิ ศรีจัยวงศ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของการบริหารส่วน  
ตำบลหนองบัวโคล อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- มูลติ แสงหล่อ. (2555). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียน  
สวนปาอุปถัมภ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2.  
งานนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์,  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไฟคาด สุริยะมงคล. (2531). นโยบายสาธารณะของไทย. ในเอกสารการสอนชุดวิชานโยบาย  
สาธารณะและการวางแผน. หน่วยที่ 14 (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประชาชน  
(การปกคล่อง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนต์ณัท แสงสังข์. (2562). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการของผู้นำองค์กร  
ปกคล่องส่วนห้องถีนเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน. วารสารวิชาการวัดกรรมสื่อสารสังคม.  
คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มนูรี อนุนานาราษฎร. (2547). นโยบายสาธารณะ แนวคิด กระบวนการและการวิเคราะห์.  
เขียงใหม่ : คณะนิเทศน์พิมพ์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 114. ตอนที่ 47 ก ลง  
วันที่ 24 สิงหาคม 2550.
- วรรณภา วามานนท์. กระบวนการนโยบายสาธารณะในประเทศไทย. วารสารเกษตรบัณฑิต ปีที่  
19 ฉบับพิเศษเดือน มีนาคม 2561.
- วิมลสิทธิ์ ธรรมรงค์. (2549). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ :  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เศรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: วิสิทชั้ร์ฟัมนา..
- สมิต สังขุมกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญาณ.

- สิทธิกร อ้วนศรี. (2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบล naklada  
อำเภอ naklada จังหวัดหนองบัวลำภู. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สุบันพิท จันทร์สว่าง. (2560). การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค 4.0. วารสาร มช.  
ฉบับพิเศษ ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม 2560.
- เสาวภาคย์ ปฐมพุกวงศ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของ  
โรงเรียนในอำเภอเชาสมิจ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด. ตราด:  
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.
- อรปีญ ธรรมานุชิต. (2559). บทบาทของคณะกรรมการผู้บริหารในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อการ  
เตรียมความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียน:  
กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารการบริหารปกครอง  
(Governance Journal). คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อิงฟ้า สิงหน้าย และรัฐชาติ ทัศนัย. (2561). นโยบายสาธารณะ: การบริหารและการจัดการ  
ภาครัฐ. วารสารทางวิชาการ. <https://www.tci-thaijo.org/>
- อุทัย เลากวิเชียร. (2544). การบริหาร. (ครั้งที่ 2). กรุงเทพ: ไทยวัฒนาพาณิช
- Anderson, James E. (1994). Public Policy -Making : Introduction. (2 nd ed). New  
York : Houghton Mifflin Company.
- Campbell, A. (1976). Subjective measure if well-being. American Psychology. 31(1) :  
117-127.
- Donabedian, A. (1980). The Definition of Quality and Approach to It  
Measurement. Ann Arbor,Michigan : Health Administration pree.
- Easton, David. (1965). The Political System. New York : Knopf.
- Lowi , Theodore J. (1968). "American Business, Public Policy, Case Studies, and  
Political Theory.", World Politics. XVI July.
- Risser, N.I. (1975). Development of an Instrument to Measure Patient  
Satisfaction with Nurses and Nursing care in Primary care setting. Nursing  
Research. 24(1) : 45-51.
- Sharkansky, Ira. (1970). Policy Analysis in Political Science. Chicago : Markham.
- Steve and Cook, Practucak Teamwork for Customer Service. (1995). Team  
Performance Management. Vol.1, Iss, pp.53.

ภาคผนวก  
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลถกวังโจน  
อำเภอเชียงสา จังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2563

---

**ห้องที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  และกรอกข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง

1.1 เพศ  1. ชาย  2. 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  3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

1.4 การศึกษา

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ  2. ประถมศึกษา  3. มัธยมศึกษา/เทียบเท่า<sup>1</sup>  
 4. อนุปริญญา/ปวส.  5. ปริญญาตรี  6. สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 อาชีพ

1. ข้าราชการ  2. รับจ้าง  3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย  4. พนักงานเอกชน  
 5. เกษตรกร  6. แม่บ้าน  7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

**ห้องที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลถกวังโจน 4 งานบริการ ดังนี้**

1. งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ
2. งานบริการด้านท่านบุปผารุงและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม
3. งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่
4. งานบริการด้านสาธารณสุข

1) งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ต้องโอกาสและผู้สูงอายุ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีจุดคัดกรองเอกสารสำหรับการยื่นขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ					
2. มีขั้นตอน วิธีการเข้ารับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4. มีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ทันเวลา					
5. มีแผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา					
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ					
4. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นระเบียบ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. องค์กรบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุกพัก					
3. เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ					
4. มีการอนุเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผ่านระบบธนาคาร					
5. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มี call center รับแจ้งปัญหา					
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และ Facebook					
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน					

2) งานบริการด้านที่นำบุกรุกและสืบสานวัฒนธรรมประเพณี/การศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ระยะเวลาในการจัดโครงการมีความเหมาะสม					
2. โครงการที่จัดให้บริการมีความเหมาะสมกับชุมชน					
3. ชุมชนมีส่วนร่วมในโครงการอย่างเท่าเทียม					
4. มีขั้นตอนการเข้าร่วมโครงการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
5. มีขั้นตอนการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ พ่น การคอบ ข้อขักขาม ขี้แข้งข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง					
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้น ถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. องค์กรบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุดพัก					
3. เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ					
4. มีการติดป้ายบอกสถานที่ชัดเจน					
5. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มี call center รับแจ้งปัญหา					
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook					
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน					

3) งานบริการด้านจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีจุดตั้งกรองเอกสารสำหรับการยื่นคำร่างภาษีแบบต่าง ๆ					
2. มีขั้นตอน วิธีการ ลำดับการยื่นภาษี แต่ละประเภท					
3. มีการแสดงขั้นตอนการเก็บภาษีแต่ละประเภทอย่างชัดเจน					
4. แบบฟอร์มในการยื่นภาษีแยกประเภทชัดเจนสะดวกแก่ใช้งาน					
5. มีช่องทางการบริการชาระภาษีแต่ละประเภทชัดเจนเข้าใจง่าย					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดรับบริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบ และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
3. เจ้าหน้าที่อิ่มแม้บินมีครัวพร้อมให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นระเบียบ					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. องค์กรบริหารส่วนตำบล มีที่นั่งที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุลทรัพย์					
3. เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ					
4. มีการติดป้ายบอกสถานที่ชัดเจน					
5. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีช่องทางรับข้อร้องเรียน					
2. มีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ประชาสัมพันธ์					
3. มีการลงพื้นที่ให้บริการจัดเก็บภาษีนักกอกสถานที่					

## 4) งานบริการด้านสาธารณสุข

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ชัดเจน					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความละเอียดเจ้าจริง					
5. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดรับบริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบ และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่					
5. มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. องค์กรบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุดพัก					
3. เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ					
4. มีการติดป้ายบอกสถานที่ชัดเจน					
5. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มี call center รับแจ้งปัญหา					
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook					
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

## ประวัตินักวิจัย

### หัวหน้าโครงการ

- ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประមุข ศรีชัยวงศ์  
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Assistant Professor Dr. Pramuk Srichalwong
- ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขา สหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
- หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวกพร้อมหมายเลขอรือที่โทรสาร และไปรษณีย์  
อีเมลล์หรือบีบีซี (e-mail)

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
167 ม.2 ต.นาฝ้าย อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 36000  
โทรศัพท์ : 044-815111 โทรสาร : 044-815116  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ 081-745577  
อีเมลล์ : Phudin-farm@Hotmail.com

### 4. ประวัติการศึกษา

ปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวุฒิศาสตร์การพัฒนา ภูมิภาค  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วท.ม.) สาขาสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) สาขากเconโภคภัณฑ์การเกษตร มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏอุตรดิตถ์

ปริญญาตรี สังเสริมการเกษตรบัณฑิต (สส.บ.) สาขาง่สังเสริมการเกษตร  
มหาวิทยาลัยศรีเชิงธรรมราช

5. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แยกต่างจากภาระสอน)  
สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แยกต่างจากภาระสอน)  
พัฒนาชุมชน พัฒนาสังคม

6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย โดยระบุสถานภาพในการทำการวิจัยว่า  
เป็น หัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้ร่วมวิจัยในคณะกรรมการวิจัย

- 1) ก้อยกินทองอาหารวัฒนธรรมจังหวัดเชียงใหม่ (หัวหน้าโครงการ)
- 2) ความหลากหลายทางชีวภาพของพืชพื้นบ้านในเขตต้นน้ำซึ่งและล้านนาของจังหวัด  
เชียงใหม่ (หัวหน้าโครงการ)
- 3) การวิจัยเพื่อการพัฒนาครุภัณฑ์กระบวนการผลิตวัสดุที่มีพัฒนาแห่งท่องเที่ยวในจังหวัด  
เชียงใหม่ (ผู้ร่วมวิจัย)
- 4) การวิจัยและพัฒนาอาหารเปรี้ยวสูงจากพืช (ผู้ร่วมวิจัย) : 2552 ทุนของ สก.

- 5) การประเมินความพึงพอใจโรงเรียนสำหรับชุมชนทันแบบ เทศบาลตำบลสนากลาง จังหวัด  
หนองบัวลำภู(หัวหน้าโครงการ) 2551 ทุนเทศบาลตำบลสนากลาง
- 6) การวิจัย การจัดทำขยะแบบมีส่วนร่วมของชุมชนเทศบาลตำบลสนากลาง จังหวัด  
หนองบัวลำภู (หัวหน้าโครงการ) : 2550 ทุนเทศบาลตำบลสนากลาง
- 7) ผลงานวิจัยความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
เทศบาลตำบลสนากลาง ปี 2552 (หัวหน้าโครงการ) ทุนเทศบาลตำบลสนากลาง
- 8) การศึกษาสภาพการเสี่ยงโภคภัยของเกษตรกรในเขตจังหวัดหนองบัวลำภู (ผู้ร่วมวิจัย)  
2549 ทุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี

#### **ผู้ร่วมวิจัย**

1. นางกนกพรรณ นนทะเสน  
ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา  
สังกัด สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
2. นายประศิทธิ์ นนทะเสน  
ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการพัสดุ  
สังกัด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

