



## รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ  
ประจำปี 2564

ประมุข ศรีชัยวงศ์ และคณะ

คณะกรรมการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกลางโจน  
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ  
ประจำปี 2564

ประมุข ศรีชัยวงศ์ และคณะ

คณะรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

หัวข้อวิจัย	: ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว่างโจน
	อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี 2564
ผู้ดำเนินการวิจัย	: ประนุช ศรีชัยวงศ์ และคณะ
หน่วยงาน	: มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ปี พ.ศ.	: 2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว่างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ต่อการบริการ 4 งานบริการ 1) งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น คณะผู้วิจัยได้ออกสำรวจและจัดเก็บข้อมูลภาคสนามโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนครัวเรือนที่อาศัยในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลกว่างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 351 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว่างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.12 มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 31.62 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 260 คน คิดเป็น ร้อยละ 74.07 การศึกษาจบชั้นประถมศึกษา จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 43.88 และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18

2. ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว่างโจน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.21) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.25) คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาคือ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.22) และ งานด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.26) คิดเป็น ร้อยละ 92.2 และงานบริการด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.22) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

แสดงให้เห็นว่าในการบริหารงาน และการให้บริการต่อผู้ใช้บริการองค์กรบริหารส่วนตำบล กว่างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทคัดย่อ</b>	ก
<b>สารบัญ</b>	ข
<b>สารบัญตาราง</b>	ง
<b>สารบัญภาพ</b>	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	5
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	7
2.1 องค์กรปกครองท้องถิ่น	7
2.2 การบริหารงานส่วนท้องถิ่น	10
2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลวงโจน	10
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	20
2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	24
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	37
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	38
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	41
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	44
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลหลวงโจน	44
4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหลวงโจน	46
4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหลวงโจน	60

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
5.1 สรุปผลการวิจัย	62
5.2 อภิปรายผล	68
5.3 ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	75
ประวัตินักวิจัย	80

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 แสดงจำนวนประชากร	13
2.2 แสดงจำนวนนักเรียนในระบบแยกตามระดับการศึกษา	16
2.3 แสดงจำนวนนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กต่ำบลกวังโจน ประจำปี 2564	17
3.1 แสดงจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกวังโจนจำแนกตาม รายชื่อหมู่บ้าน	38
3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	39
3.3 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ	42
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	44
4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการในภาพรวม	46
4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ในภาพรวมรายด้าน	47
4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ ผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	47
4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ ผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48
4.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ ผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	49
4.7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือ ผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ	49
4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ด้านสาธารณสุขขององค์การบริหาร ส่วนตำบลกวังโจนในภาพรวมรายด้าน	50
4.9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ	51
4.10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	51

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	52
4.12 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ	53
4.13 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในภาพรวมรายด้าน	53
4.14 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	54
4.15 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55
4.16 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	55
4.17 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	56
4.18 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ในภาพรวมรายด้าน	57
4.19 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ด้านขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	58
4.20 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	58
4.21 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
4.22 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ด้านช่องทางการให้บริการ	60

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน	12
2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย	37

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริการส่วนตำบลเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มาจากการแนวคิดในการกระจายอำนาจ โดยรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณสุขดำเนินงานด้วยงบประมาณและเงินจาก中央ที่ของตนเอง และรับการจัดตั้งขึ้นในฐานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติ สถาบันและองค์กรบริการส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาพองค์การตัวบล็อกทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารของกรรมการและนายก องค์การบริการส่วนตำบล และแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการ ส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแสดงเจตนาณให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง แต่ที่มาอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหาร ท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณโดยเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น รัฐบาลกลางมีหน้าที่ควบคุมดูแลองค์กรปกครอง ดังนั้น การบริหารยอมมีวัตถุประสงค์ การบริหารต้องอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นสำคัญ การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน การบริหารต้องมีลักษณะการดำเนินการที่เป็นกระบวนการการบริหาร เป็นการดำเนินงานร่วมกันของกลุ่มคน การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจ ของบุคคล และของกลุ่มคน และการบริหารมีลักษณะเป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล (สุบันพิท จันทรสว่าง, 2560)

โดยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีจุดมุ่งหมาย และหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ในการจัดทำร่างทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา 68 มีหน้าที่ในเขตความรับผิดชอบการให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรม ในครอบครัว คุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสมบัติของแผ่นดิน นอกจากนี้ ยังกำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามมาตรา 16 ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและควบคุมตลาด ทำเที่ยบเรือ ทำข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญา ท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และ

การอนามัย โรงพยาบาล และสาธารณสุขสถานอื่น ๆ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

จากข้อมูล อำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล คือ การบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน รวมถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนเองรับผิดชอบในด้านสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ ทรัพยากรธรรมชาติ ไปจนถึงการอยู่ดีอย่างข้างและใกล้ชิดประชาชน ทำให้ประชาชนในพื้นที่ มีความคาดหวังต่อองค์กรบริหารส่วนตำบล ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานที่จะต้องให้ประชาชนได้รับ การบริการทั่วถึง รวมทั้งสามารถอำนวยความสะดวก และความสะดวก และแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ความคิดเห็นนี้เพิ่มมากขึ้น จึงทำให้องค์กรบริหารส่วนตำบลได้พยายามพัฒนาการให้บริการ โดยการกำหนดนโยบาย วิถีการดำเนินงานและการให้บริการมีความชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชน เกิดความพึงพอใจ และได้รับการบริการที่มีมาตรฐานไม่ต่ำไปกว่าเดิม ทั้งนี้ ต้องสอดคล้องกับหลักการ บริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาล ใน การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดความพึงพอใจนั้น จะต้องตอบสนองตามลำดับขั้นของความต้องการและเมื่อได้รับการสนับสนุนสิ่งที่ตนเองต้องการแล้ว ก็ไม่สามารถจูงใจในสิ่งเหล่านั้นได้อีก ก็จะต้องสร้างแรงจูงใจในลำดับขั้นของความต้องการในขั้นต่อไป เมื่อประยุกต์กับการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้มาใช้บริการย่อมมีความต้องการตามลำดับขั้น ความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการในลำดับต่อไป (Maslow, A. H., 1970).

ในส่วนของการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่รับ บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลนั้น ได้มีระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงิน ประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้ เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 ประกอบด้วย กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่นกำหนดเงื่อนไขและวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นแก่พนักงานส่วนตำบลเป็นกรณีพิเศษ ให้ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยให้คำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณงาน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ความสามารถ ความอุตสาหะในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งหลักเกณฑ์ แนวทางและวิธีการจัดสรรเงินรางวัลประจำปีของ ส่วนราชการ จังหวัดและสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนด โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด ตัวชี้วัดเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับ บริการหรือติดต่อราชการองค์กรบริหารส่วนตำบลที่ขอรับการประเมิน โดยจ้างสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ พร้อมทั้งต้องมีการสำรวจและ ประเมินความพึงพอใจจำนวน 11 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธาธิการของอนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (5) งานด้าน การรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้าน สาธารณสุข และ (11) งานด้านอื่น ๆ

ทั้งนี้ การสำรวจและประเมินความพึงพอใจต้องครอบคลุมอย่างน้อย จำนวน 4 ด้าน และใน การสำรวจและประเมินความพึงพอใจแต่ละงาน อายุang น้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ซึ่งประกอบไปด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการ ให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ (5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยในฐานะผู้ที่ได้รับการประสานจากองค์กรบริหาร ส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ข้าราชการ และหน่วยงานเอกชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ได้ศรัทธาถึงความสำคัญในการ ตอบสนองความต้องการด้านการบริการของประชาชนในพื้นที่และเพื่อให้องค์กรบริหารส่วนตำบล กว้างโจน สามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้นั้น จำเป็นต้องมีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อ ประชาชน โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ดำเนินงาน ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจึงมุ่งประยุกต์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยผลของการสำรวจในครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ความคิดเห็น รวมถึง ทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งองค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้น สามารถ สนองตอบความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชน ได้รับประโยชน์สูงสุดตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการ ปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด นอกจากนั้น ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไป ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ตำบลภูเขียว จังหวัด ให้มี ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นและสามารถตอบสนองต่อการบริการ การแก้ปัญหาและ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ในที่สุด

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี พ.ศ. 2564” คณะผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน

1.2.2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี พ.ศ. 2564” คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

1.3.1 ประเด็นการประเมิน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านช่องทางการให้บริการ

### 1.3.2 งานบริการที่จะนำมาประเมิน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ
- 2) งานด้านบริการสาธารณสุข
- 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565)

### 1.3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัย และผู้มารับบริการในเขตปักครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจนจำนวน 18 หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น จำนวน 3,419 ครัวเรือน จำนวนประชากรทั้งหมด 11,718 คน โดยแยกเป็นชายจำนวน 5,841 คน และเป็นหญิง จำนวน 5,877 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตการปักครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจนผู้วิจัยกำหนดขนาดประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 351 คน (ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan อ้างถึง บุญชุม ศรีสะอาด, 2545)

### 1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาข้อมูลจากผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี พ.ศ. 2564” นั้น คณะผู้วิจัยคาดว่าประโยชน์จะได้รับจากการสำรวจ ความพึงพอใจครั้งนี้ ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
2. ผลจากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
3. ผลจากการศึกษาที่ได้นำไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

### 1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี พ.ศ. 2564” นั้น คณะกรรมการนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานที่วิจัยครั้งนี้ ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยงานของรัฐในระดับท้องถิ่น ที่มีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบล กว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในห้วงเวลาหนึ่ง สามารถเป็นแบบเดียวกันไม่ได้ หรือ ด้านบวกหรือด้านลบ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นอย่างไร ในงานวิจัยนี้หมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ในด้านต่าง ๆ

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความสอดคล้อง ความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ เช่น การให้บริการ การใช้ความมืออาชีวศิลป์ ควบคู่ไปกับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบ และไม่ถือโอกาส แสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ

การให้บริการ หมายถึง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการทำนิการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเรา ในการศึกษาครั้งนี้ได้ยึดการให้บริการโดยมุ่งเน้นไปที่พนักงาน/เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่เข้ามารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการตามกระบวนการและขั้นตอนดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง สภาพการณ์การแสดงออกทางความรู้สึกในทางบวก ที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การได้รับบริการจากการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กว้างโจน

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน ผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ แนวทาง วิธีการหรือเทคนิคการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ที่ช่วยสนับสนุนให้กับผู้มารับบริการเกิดความรวดเร็ว คล่องตัว ได้รับความสะดวก โปร่งใสและเป็นธรรม

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดการขององค์การบริการส่วนตำบลกลางโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ให้ผู้รับบริการมองเห็นหรือสัมผัสแล้วรู้สึกถึงความสะดวก ความพร้อม ความสบายกาย สบายใจ รู้สึกมีความสุขและปลอดภัยเมื่อได้เข้ามารับบริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สภาพการณ์ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งการให้บริการสามารถทำได้หลายวิธีที่จะทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจในการบริการนั้น คุณภาพการให้บริการประกอบด้วยหลายองค์ประกอบ เช่น ความเร็วถูกต้อง ความต่อเนื่อง ความติดต่อ การตอบสนองด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้เชิงการที่จะให้บริการ การเข้าถึงบริการหรือรับบริการได้สะดวก ความสุภาพอ่อนโยน การให้ความต้อนรับที่เหมาะสม บุคลิกภาพผู้ให้บริการ การสื่อสารที่มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ความซื่อสัตย์ เที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความเข้าใจ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้บริการสะอาดและสวยงาม ในงานวิจัยฉบับนี้หมายถึงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลกลางโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

กระบวนการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลกลางโจน หมายถึง 1) งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ 2) งานด้านการบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565)

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการจากองค์การบริการส่วนตำบลกลางโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่

1. เพศ หมายถึง เพศของผู้มารับบริการซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง
2. อายุ หมายถึง อายุจริงของผู้ที่มารับบริการซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ 20 – 30 ปี, 31 – 40 ปี, 41 – 50 ปี, 51 – 60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ หมายถึง สถานภาพของผู้มารับบริการซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ โสด สมรส และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
4. การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาที่ไม่ได้เรียนหนังสือ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/เทียบเท่า อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ที่มารับบริการซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้าราชการ รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย พนักงานเอกชน เกษตรกร แม่บ้าน และอื่น ๆ ระบุ....
6. ข้อเสนอแนะ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มารับบริการหรือติดต่อราชการ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลกลางโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

## บทที่ 2

### เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล  
กว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ต่อการบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
กว้างโจน โดยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีรวมถึงเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็น  
กรอบแนวทางในการวิจัย ซึ่งจัดลำดับเนื้อหาดังนี้

- 2.1 องค์กรปกครองท้องถิ่น
- 2.2 การบริหารงานส่วนท้องถิ่น
- 2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย

#### 2.1 องค์กรปกครองท้องถิ่น

##### 2.1.1 ปัจจัยแนวคิดขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น

โดยที่กฎหมายปกครองท้องถิ่นแสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือต้องการให้การ  
จัดทำบริการสาธารณูปะริชิภาพนั้นคือ จัดทำบริการสาธารณูปะริชิภาพให้ทั่วถึง และตรงกับความ  
ต้องการของราษฎรในท้องถิ่นตามความจำเป็นแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลั่งได้ก็ด้วย  
วิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่น เป็นสถาบันการปกครองประเทศในระบบทอบประชาริปไตย โดยผู้ที่จะเข้า  
ร่วมในการปกครองท้องถิ่น จะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่นนั้น

ดังนั้น กฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้น เพื่อจัดตั้งองค์การ  
ปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีวัตถุประสงค์กระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่าง  
ท้องถิ่นกับส่วนกลางในขอบเขตการกำกับดูแล นั้นคือ จะไม่กำหนดให้ราชการส่วนกลางมีอำนาจ  
บังคับบัญชาหนែองคนผู้บริหารของท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการ  
บริหารจัดการ แต่จะให้มีอำนาจในการกำกับดูแล เพื่อป้องกันมิให้ราษฎรได้รับความเดือดร้อน  
จากการกระทำการของราชการส่วนท้องถิ่น และเพื่อประโยชน์หลักแก่ราษฎรในท้องถิ่น ว่าจะได้รับการ  
บริการสาธารณูปะริชิภาพ กล่าวคือ จะกำกับดูแลและตรวจสอบให้ราชการ  
ส่วนท้องถิ่น กระทำการโดยชอบด้วยกฎหมาย หากมีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้น ก็จะมี  
อำนาจในการเพิกถอน หรือยับยั้งการกระทำการ ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจ  
แก่ราชการส่วนกลางให้กระทำได้ไว้อย่างชัดเจนด้วย แม้ว่าบทบัญญัติธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย  
พ.ศ. 2540 มาตรา 9 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 282 ยังบัญญัติไว้ว่า “ภายใต้บังคับมาตรา 1

รัฐบาลจะต้องให้ความอิสระ แก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนาرمณ์ของประชาชนในท้องถิ่น” และมาตรา 583 วรรค 2 “การกับกำดูและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศโดยส่วนรวม ทั้งนี้ จะกระทบถึงสาธารณะสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเอง ตามเจตนาرمณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือยกเว้นจากที่กฎหมายบัญญัติไว้แล้วได้”

ดังนั้นแนวคิดพื้นฐานของระบบการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ว่า

1. เป็นระบบการกระจายอำนาจจากการปกครองไปสู่ท้องถิ่น
2. เพื่อจัดทำสารธรรมได้อย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการของราษฎร และเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น
3. โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้มีส่วนอย่างเต็มที่
4. เพื่อเป็นกระบวนการให้การเรียนรู้ในระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน
5. ราชการส่วนกลางต้องไม่มีอำนาจเหนืออุดมประภูมิบริหารส่วนท้องถิ่น แต่มีบทบาทในการกำหนดดูแล และให้ความช่วยเหลือ
6. ท้องถิ่นต้องมีอิสระในการตัดสินใจ กำหนดทิศทางนโยบาย และการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองในระดับหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ได้มีการปรับปรุง พระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยกำหนดให้มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบขององค์กรบริการส่วนตำบลด้วย แต่ให้มีอำนาจ มีหน้าที่ดำเนินการในกิจการที่องค์กรบริการส่วนตำบลดำเนินการไม่ได้ หรือต้องประสานงานร่วมกันระหว่างองค์กรบริการส่วนตำบลหลายแห่งเป็นต้น ปัจจุบันประเทศไทยจึงมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ

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

### 2.1.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการผลักดันให้กลไก (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินการกิจการพัฒนาท้องถิ่น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ดังนี้

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

2. การเสนอความต้องการต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณากำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน/โครงการในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการ

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

4. การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ต่ององค์กรปกครองท้องถิ่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการประกอบกิจการใด ๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

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

จากบทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่นดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชนเป็นองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญ ที่จะให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับประชาชนได้ เป็นที่พึง และเป็นหัวหอกของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น สมด้วยเจตนาณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในระบบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองท้องถิ่น จะเข้มแข็งได้อย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชนได้อย่างยั่งยืน ประชาชนในท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการดำเนินงานในลักษณะ ประชาสังคม กล่าวคือ มีการรวมตัวของชุมชน เป็นองค์กร หรือ ชุมชน หรือกลุ่มต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ตามความต้องการของชุมชน เพื่อให้ทุกส่วนของชุมชนได้มีส่วนร่วม ทั้งในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน การดำเนินการ และติดตามกำหนดการ โดยองค์กรปกครองท้องถิ่น จะเป็นองค์ภาคีหนึ่งที่สำคัญ และมีบทบาทร่วมกับองค์กรต่าง ๆ ของชุมชนนั้น ในการดำเนินการพัฒนา

## 2.2 การบริหารงานส่วนท้องถิ่น

### กำหนดมาตรฐานการบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น

เนื่องจากธุรกรรมมุญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคลตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่นประกอบด้วยกฎหมายว่าด้วยระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น กำหนดให้คณะกรรมการมาตรฐานงานบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น กำหนดมาตรฐานการบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบให้มีทิศทางที่เหมาะสมและเป็นธรรม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 33(1) แห่งพระราชบัญญัติระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 คณะกรรมการขั้นพื้นฐานการบริหารงานส่วนท้องถิ่นได้มีมติการประชุมครั้งที่ 6/2544 เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2544 ให้ประกาศกำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นไว้โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ (ข้อ 2) “พนักงานส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า ข้าราชการบริหารส่วนจังหวัด พนักงาน เทศบาล พนักงานส่วนตำบล ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้าราชการเมืองพัทยา และ ข้าราชการหรือพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากบประมาณหมวดเงินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมารักษาเป็นเงินเดือนของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

การกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดโครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการและการกำหนดตำแหน่ง โดยคำนึงถึงอำนาจหน้าที่และปริมาณงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ภายใต้กรอบมาตรฐานทั่วไปที่คณะกรรมการกลาง ข้าราชการหรือพนักงาน ส่วนท้องถิ่นกำหนด และการกำหนดมาตรฐานของตำแหน่งและอัตราตำแหน่ง ให้จำแนกตำแหน่งเป็น ประเภทและสายงาน และจัดตำแหน่งในประเภทเดียวกันและระดับเดียวกัน โดยคำนึงถึงหน้าที่ลักษณะ ความรับผิดชอบ และคุณภาพของงาน ความก้าวหน้าในสายงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีขนาดแตกต่างกันด้วย โดยมาตรฐาน ดังกล่าวจะต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่ ก.พ. กำหนด ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานทั่วไปที่คณะกรรมการ กลางข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

## 2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกว่างโจว

### 2.3.1 ด้านศักยภาพ

#### 1) ที่ตั้งและขนาด

ตำบลกว่างโจว ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอภูเขียว ห่างจากอำเภอไปตามทางสายภูเขียว-ชัยภูมิ เป็นระยะทางประมาณ 13 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 78.6 ตาราง กิโลเมตร หรือประมาณ 49,125 ไร่ มีพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 5 ของอำเภอภูเขียว รองจากเทศบาล บ้านแก้ง เทศบาลราษฎร์ทอง ตำบลหนองคูม และตำบลหนองคอกใหญ่

## 2) อาณาเขต

ตำบลกว้างโจน มีอาณาเขตติดต่อกับตำบล/อำเภอใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลโลโอล และตำบลบ้านเพชร อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

ทิศใต้ ติดต่อกับเทศบาลตำบลราษฎร์ทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ และตำบลหลุบค่า อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลบ้านเพชร ตำบลบ้านดอน อำเภอภูเขียว และตำบลหนองสังข์ อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

ทิศตะวันตก ติดต่อกับเทศบาลตำบลราษฎร์ทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

## 3) ลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลกว้างโจนมีพื้นที่สูงทางทิศตะวันตกและลาดต่ำลง ทางทิศตะวันออกพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ดอนและเป็นที่ราบลุ่ม ตามลำแม่น้ำพื้นที่บริเวณภูเขาสูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางประมาณ 725 เมตร พื้นที่ที่ตั้งตัวที่สุดของตำบลอยู่สูงจากระดับน้ำทะเลปานกลางประมาณ 218 - 265 เมตร

## 4) ลักษณะภูมิอากาศตำบลกว้างโจน

ตำบลกว้างโจนอยู่ในภูมิอากาศแบบ湿润季风气候 มีฤดูกาล 3 ฤดู คือ

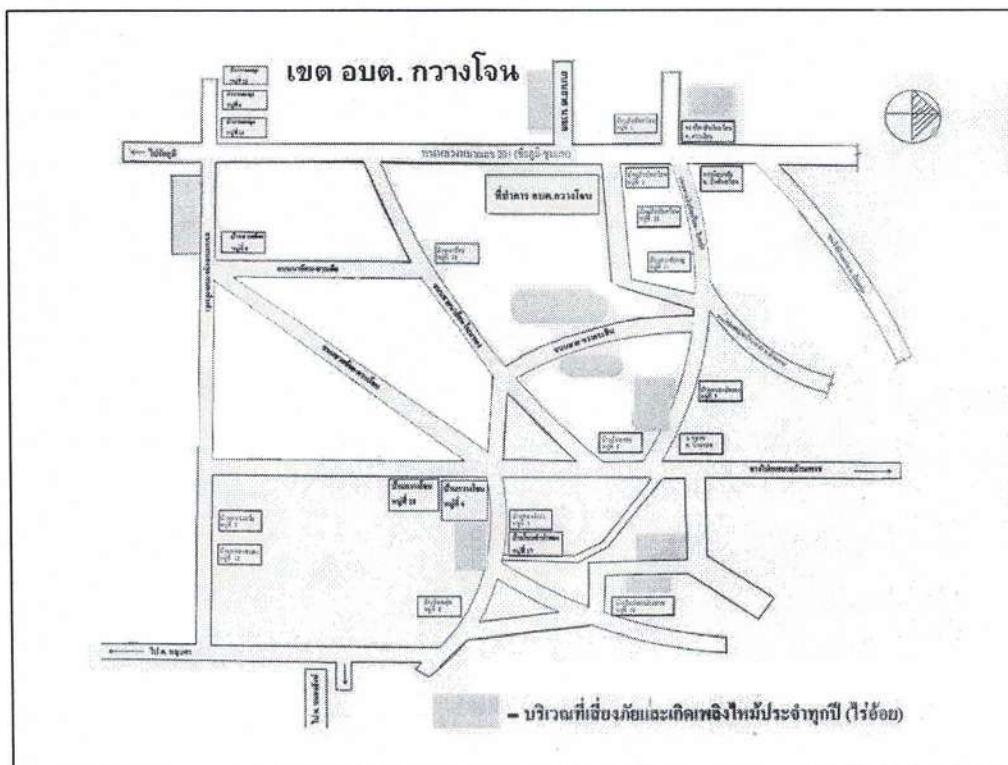
ฤดูหนาว ประมาณเดือนพฤษภาคม - กุมภาพันธ์

ฤดูร้อน ประมาณเดือนมีนาคม - พฤษภาคม

ฤดูฝน ประมาณเดือนมิถุนายน - ตุลาคม

สภาพอากาศโดยทั่วไป มีอากาศหนาวจัดในฤดูหนาว ร้อนจัดในฤดูร้อน มีระยะเวลาช่วงฤดูฝนสลับกับอากาศแห้งแล้งแตกต่างกันอย่างชัดเจน และจากการที่ลักษณะภูมิประเทศมีเทือกเขาภูเขาสูงกั้นทางทิศตะวันตก เทือกเข้าดังกล่าวเป็นสิ่งที่กีดขวางลมฟุ่มฟายจากอิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ จึงส่งผลให้ปริมาณฝนตกไม่มากเท่าที่ควร

### 5) แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน



ภาพประกอบที่ 2.1 แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน

### 6) จำนวนหมู่บ้าน

ตำบลกว้างโจนแบ่งการปกครองออกเป็นหมู่บ้านทั้งสิ้น 18 หมู่บ้าน มีพื้นที่เต็มทั้งหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้ คือ

บ้านบัวพักเกวียน	หมู่ที่	1	บ้านนาล้อม	หมู่ที่	10
บ้านโนนทอง	หมู่ที่	2	บ้านทองสำราญ	หมู่ที่	11
บ้านหนองคร้อ	หมู่ที่	3	บ้านบัวพักเกวียน	หมู่ที่	12
บ้านกว้างโจน	หมู่ที่	4	บ้านหนองกุ่งคำ	หมู่ที่	13
บ้านดอนจำปา	หมู่ที่	5	บ้านหนองกุ่ง	หมู่ที่	14
บ้านหนองกุ่ง	หมู่ที่	6	บ้านหนองสะเดา	หมู่ที่	15
บ้านหนองปอแดง	หมู่ที่	7	บ้านใหม่เทพประทาน	หมู่ที่	16
บ้านโนนตุ่น	หมู่ที่	8	บ้านโนนจำปาทอง	หมู่ที่	17
บ้านสวนอ้อย	หมู่ที่	9	บ้านกว้างโจน	หมู่ที่	18

7) ประชากร องค์การบริหารส่วนตำบลกลางโจน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,419 ครัวเรือน มีจำนวนประชากร ทั้งสิ้น 11,718 คน ข้อมูล ณ เดือนมกราคม พ.ศ. 2564

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	ประชากร		รวม
			ชาย	หญิง	
1	บ้านบัวพักเกวียน	407	546	554	1,100
2	บ้านโนนทอง	153	300	282	582
3	บ้านหนองคร้อ	155	222	227	449
4	บ้านกลางโจน	150	229	238	467
5	บ้านดอนจำปา	182	315	332	647
6	บ้านหนองกุ่ง	309	450	461	911
7	บ้านหนองปอแดง	202	371	382	753
8	บ้านโนนตุ่น	27	173	166	339
9	บ้านสวนอ้อย	204	398	378	776
10	บ้านนาล้อม	121	233	235	468
11	บ้านทองสำราญ	183	351	330	681
12	บ้านบัวพักเกวียน	215	416	422	838
13	บ้านหนองกุ่งคำ	284	400	392	792
14	บ้านหนองกุ่งเก่า	196	338	357	695
15	บ้านหนองสะเดา	144	303	307	610
16	บ้านใหม่เทพประทาน	87	123	151	274
17	บ้านโนนจำปาทอง	184	382	359	741
18	บ้านกลางโจน	156	291	304	595
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>3,419</b>	<b>5,841</b>	<b>5,877</b>	<b>11,718</b>

อ้างอิง : ผู้พิมพ์รายงาน: นิโคลบล คุณประทุม พิมพ์ที่ สำนักทะเบียนอำเภอภูเขียว ปี พ.ศ. 2564

### 2.3.2 สภาพทางเศรษฐกิจ

#### 1) อาชีพ

อาชีพหลัก คือการทำนา ซึ่งมีอยู่ในทุกหมู่บ้าน ข้าวที่ปลูกส่วนส่วนใหญ่เป็นข้าวเหนียว (ส่วนใหญ่เป็นข้าวเหนียวพันธุ์ กข.6 และ กข.23) ข้าวจ้าวมีปลูกบ้างแต่เป็นส่วนน้อย

อาชีพรอง คือการทำไร่ และทำสวน ได้แก่

การปลูกอ้อย มีปลูกมากเป็นอันดับสองรองจากข้าว และปลูกในพื้นที่ในทุกหมู่บ้าน เนื่องจากอยู่ใกล้โรงงานน้ำตาลรวมเกษตรกร (ในตำบลโคงสะอาด อำเภอญี่ปุ่น) คิดเป็นพื้นที่เพาะปลูกอ้อยทั้งหมด 7,495 ไร่ เป็นพืชเศรษฐกิจที่สำคัญรองจากข้าว

การปลูกข้าวโพด แต่เดิมปลูกเป็นจำนวนมาก แต่ในปัจจุบันก็มีปลูกบ้างแต่ไม่มากนัก ส่วนใหญ่ปลูกเฉพาะสำหรับบริโภคในครัวเรือน

การปลูกไม้ผล ไม้ยืนต้น ได้แก่ มะม่วง กล้วย มะพร้าว มะขามฯ ปลูกในพื้นที่เกือบทุกหมู่บ้าน คิดเป็นพื้นที่เพาะปลูก 266 ไร่

การเลี้ยงสัตว์ มีเกือบทุกหมู่บ้าน สัตว์ที่เลี้ยงได้แก่

1) การเลี้ยงโคเนื้อ (โคพื้นเมือง โคลูกผสม โคพันธุ์แท้) มีการเลี้ยงกระจายไปในทุกหมู่บ้านมีเกษตรกรผู้เลี้ยงประมาณ 100 ราย และโคเนื้อประมาณ 200 ตัว มีเลี้ยงมากในบ้านหนองคร้อ บ้านบัวพักเกวียน (หมู่ 1) และบ้านหนองกุงคำ (หมู่ 13)

2) การเลี้ยงกระบือ เลี้ยงเพื่อใช้งานในการทำการเกษตรมีเกษตรกรผู้เลี้ยงจำนวน 50 ราย กระเบื้องประมาณ 100 ตัว มีการเลี้ยงประปรายในหมู่ที่ 1 บ้านบัวพักเกวียน บ้านตอนจำปา บ้านหนองคร้อ และบ้านหนองกุงคำ

3) การเลี้ยงสุกร เป็นการเลี้ยงแบบ omnivore ในครัวเรือน นอกนั้นก็เป็นการเลี้ยงเป็นฟาร์ม ขนาดเล็ก ส่วนฟาร์มขนาดกลางและขนาดใหญ่มีจำนวนน้อย ตำบลกว่างโจนมีผู้เลี้ยง สุกรจำนวน 50 ราย สุกรจำนวน 500 ตัว

4) การเลี้ยงเป็ด (เป็ดเชอรี่, เป็ดเทศ) ส่วนใหญ่เลี้ยงเพื่อบริโภคในครัวเรือน มีเกษตรกรผู้เลี้ยง จำนวน 200 ราย เป็นจำนวน 2,000 ตัว

5) การเลี้ยงไก่ (ไก่นึ่ง, ไก่ไข่, ไกพื้นเมือง) ตำบลกว่างโจนมีการเลี้ยงไก่เป็นฟาร์มขนาดกลาง โดยเป็นลูกค้าของบริษัทใหญ่ที่ทำการส่งออก เกษตรกรผู้เลี้ยงประมาณ 262 ราย ไก่จำนวน 300,000 ตัว

การประมง การทำประมงในพื้นที่ตำบลกว่างโจน จะเป็นประมงน้ำจืด คือ จับปลาจากแหล่งน้ำธรรมชาติและเกษตรกรบางส่วนก็เพาะเลี้ยงพันธุ์ปลาด้วย เช่น ปลา尼ล ปลาตะเพียน ปลาใน ปลาดุก โดยชุดบ่อเลี้ยงปลาหรือเลี้ยงปลาในนาข้าว แต่นับว่ายังเป็นส่วนน้อย ซึ่งมีอยู่กระจายในหมู่บ้านต่าง ๆ ของตำบล

### อาชีพเสริม ได้แก่

การทอผ้า ซึ่งมีอยู่ในทุกหมู่บ้าน ส่วนใหญ่เป็นการทอผ้าใหม่ ผ้าใหม่มัดหนี่ และผ้าขิด ส่วนมากเป็นการทำเพื่อการออมในครัวเรือน ทำมากที่บ้านหนองกุงห้วย 3 หมู่ คือ หมู่ 6, 13, 14 บ้านบัวพักเกวียนห้วย 2 หมู่ หมู่ที่ 1 และ 12 และบ้านหนองปอแดง

การค้าขาย ส่วนมากเป็นร้านขายของชำนาดเล็ก และขนาดกลาง ซึ่งมีกระจายไปในทุกหมู่บ้านแต่ที่มีมากที่สุดคือ บ้านหนองกุงห้วยสามหมู่บ้าน รองลงมาคือบ้านบัวพักเกวียนห้วยสองหมู่บ้านรับจ้างต่าง ๆ

### 2) หน่วยธุรกิจในเขต องค์การบริหารส่วนตำบล

- ปั้มน้ำมันและก๊าซ	จำนวน	30	แห่ง
- ร้านอาหาร	จำนวน	3	แห่ง
- ร้านค้า	จำนวน	60	แห่ง
- ร้านทำเฟอร์นิเจอร์และเหล็กดัด	จำนวน	2	แห่ง
- อู่ซ่อมรถยนต์/จักรยานยนต์	จำนวน	10	แห่ง
- พาร์มไก่	จำนวน	3	แห่ง
- กิจการยางรัด	จำนวน	1	แห่ง
- รับซื้อถังพลาสติกและเหล็ก	จำนวน	2	แห่ง
- ร้านเสริมสวย	จำนวน	4	แห่ง
- โภตังเก็บแก๊สหุงต้มขนาดเล็ก	จำนวน	1	แห่ง
- เสาโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	1	แห่ง
- ร้านขายผ้าสำเร็จรูป	จำนวน	1	แห่ง
- โรงงานทำเหล็กปั้ง	จำนวน	2	แห่ง
- โรงงานทอผ้าใหม่พร้อม	จำนวน	1	แห่ง

#### 2.3.3 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมีการศึกษาห้องในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียนอยู่ 4 ระดับ คือ ก่อนประถมศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย ดังนี้

โรงเรียนในพื้นที่ จำนวน 9 โรงเรียน ดังนี้

1. โรงเรียนชุมชนบ้านบัวพักเกวียน
2. โรงเรียนบ้านกว้างโจนโนนทอง
3. โรงเรียนครุราษฎร์วิทยา
4. โรงเรียนบ้านดอนจำปา

5. โรงเรียนบ้านหนองกุ่ง
6. โรงเรียนบ้านหนองปอแดง
7. โรงเรียนบ้านสวนอ้อย
8. โรงเรียนบ้านนาล้อม
9. โรงเรียนกว้างเจนศึกษา

โรงเรียนมัธยมศึกษา มีจำนวน 2 โรงเรียน คือ

- 1) โรงเรียนครุรุษภูริวิทยา บ้านหนองคร้อ เป็นโรงเรียนมัธยมขยายโอกาสระดับมัธยมศึกษาเปิดการสอนในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (มัธยมศึกษาปีที่ 1 - 3)
- 2) โรงเรียนกว้างเจนศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นถึงมัธยมศึกษาตอนปลาย (มัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6) โรงเรียนถ่ายโอนสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบจ.)

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนนักเรียนในระบบแยกตามระดับการศึกษา

ชื่อโรงเรียน	นักเรียนระดับประถม ปี พ.ศ. 2564 (คน)		นักเรียนระดับมัธยม ปี พ.ศ. 2564 (คน)		รวมทั้งสิ้น (คน)
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	
โรงเรียนครุรุษภูริวิทยา	124	68	22	27	241
โรงเรียนชุมชนบ้านบัวพักเกวียน	95	82	-	-	177
โรงเรียนกว้างโนนหงส์	62	32	-	-	64
โรงเรียนดอนจำปา	91	70	-	-	161
โรงเรียนนาล้อม	-	-	-	-	-
โรงเรียนสวนอ้อย	41	47	-	-	88
โรงเรียนหนองกุ่ง	102	123	-	-	225
โรงเรียนหนองปอแดง	35	34	-	-	69
รวม	550	456	22	27	1,055

หมายเหตุ : ข้อมูลนักเรียน ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2564

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลกว้างโจน ประจำปี พ.ศ. 2564

ชื่อโรงเรียน	เป็นศูนย์ถ่ายโอนฯ/ ตั้งเอง	ผู้ดูแลเด็ก (คน)	จำนวน		รวมทั้งสิ้น <sup>(คน)</sup>
			นักเรียน (คน)	ชาย	
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัด悱อแฟง	กรรมการศาสนา	3	16	20	36
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดราษฎร์สามัคคี	กรรมการศาสนา	2	13	10	23
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองกุง	กรรมการพัฒนาชุมชน	4	34	21	55
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบัวพักเกวียน	กรรมการพัฒนาชุมชน	3	22	14	36
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดเจดีย์	กรรมการศาสนา	2	11	9	20
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านดอนจำปา	สปช.ถ่ายโอน 3 ขวบ	4	23	18	41
รวม		18	119	92	211

### การศึกษาอกรอบบบ

ตำบลกว้างโจนมีเครือข่ายของกรรมการศึกษาอกรอบเรียนมาเปิดบริการในพื้นที่ของ ตำบล หรือที่เรียกว่า กศน. จำนวน 1 แห่ง ตำบลกว้างโจนมีการฝึกอาชีพหลักสูตรระยะสั้น พร้อมมี อินเตอร์เน็ตไว้บริการประชาชนในตำบล

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

### 2) สถาบันและองค์กรทางศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่ในตำบลกว้างโจนนับถือศาสนาพุทธ ศาสนาอื่นที่ประชาชนนับถือมีเป็นจำนวนมาก สำหรับความเชื่อถือประเพณีสมัยก่อนยังคงมีอยู่ตามหมู่บ้านต่าง ๆ เช่น การแห่นางแมว บุญพระเวส บุญบังไฟ บุญข้าวจี ฯลฯ

วัดจำนวน 11 แห่ง ได้แก่

- วัดบัวบาน ตั้งอยู่ที่บ้านบัวพักเกวียน หมู่ที่ 12
- วัดน้ำอ้อม ตั้งอยู่ที่บ้านโนนทอง หมู่ที่ 2
- วัดราษฎร์สามัคคี ตั้งอยู่ที่บ้านหนองคร้อ หมู่ที่ 3
- วัดเจดีย์ ตั้งอยู่ที่บ้านกว้างโจน หมู่ที่ 4
- วัดโนนจำปาทอง ตั้งอยู่ที่บ้านโนนจำปาทอง หมู่ที่ 17
- วัดสรรคันคร ตั้งอยู่ที่บ้านหนองกุง หมู่ที่ 14

- วัดเมืองแฟง	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองป่าแดง	หมู่ที่ 7
- วัดศรีบุญเรือง	ตั้งอยู่ที่บ้านสวนอ้อย	หมู่ที่ 9
- วัดอัมพawan	ตั้งอยู่ที่บ้านนาล้อม	หมู่ที่ 11
- วัดใหม่เทพประทาน	ตั้งอยู่ที่บ้านใหม่เทพประทาน	หมู่ที่ 16
- วัดศิริธรรม	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองกุง	หมู่ที่ 14

สำนักสงฆ์ จำนวน 4 แห่ง

- สำนักสงฆ์ป่าบัวแก้ว	ตั้งอยู่ที่บ้านบัวพักเกวียน	หมู่ที่ 1
- สำนักสงฆ์ปฏิรรัมวินมุตติสุข	ตั้งอยู่ที่บ้านบัวพักเกวียน	หมู่ที่ 1
- สำนักสงฆ์บ้านโนนตุน	ตั้งอยู่บ้านโนนตุน	หมู่ที่ 8
- ที่พักสงฆ์ป่าทรงกรด	ตั้งอยู่ที่บ้านหนองกุง	หมู่ที่ 14

### 3) การสาธารณสุข

การให้บริการด้านสาธารณสุขในตำบล ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ป่วยภายในหมู่บ้าน/ตำบล เพื่อขาดงบประมาณและบุคลากรในด้านนี้ และในตำบลมีสถานีอนามัย 2 แห่ง ประชาชนส่วนหนึ่งต้องเดินทางไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลในอำเภอภูเขียว โรงพยาบาลจังหวัด และโรงพยาบาลของอำเภอแก้งคร้อแทน เพราะสถานีอนามัยยังขาดบุคลากรที่มีความสามารถและเครื่องมือที่ทันสมัย

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

(รวมถึงประชาชนในตำบลอื่นด้วย)

เหตุผลที่ประชาชนมาใช้บริการ

- 1. ไม่ต้องเดินทางไกล
- 2. ไม่ต้องรอนาน

หน้าที่ของสาธารณสุขตำบล

- 1. ส่งเสริมสุขภาพ – อนามัย แม่และเด็ก ผู้สูงอายุ
- 2. รักษาพยาบาล
- 3. ป้องกันโรค
- 4. พื้นฟูสมรรถภาพ
- 5. อบรมพื้นฟูผู้ติดยาเสพติด

สาธารณูปการราย ส่วนใหญ่เกิดจาก

- 1. เกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน
- 2. โรคเอดส์
- 3. โรคมะเร็ง

## ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

### กลุ่มพลังมวลชน

- ลูกเสือชาวบ้าน 2 รุ่น จำนวน 300 คน
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) 2 รุ่น จำนวน 244 คน

### 2.3.4 การบริการพื้นฐาน

#### 1) การคมนาคม

ตำบลกว่างโจนสามารถติดต่อกับตำบลใกล้เคียงและหมู่บ้านต่าง ๆ ภายในตำบลได้โดยทางรถยนต์ ปัจจุบันการติดต่อกับตำบลใกล้เคียงเป็นถนนลาดยาง เป็นไปอย่างสะดวกสบาย แต่การคมนาคมระหว่างหมู่บ้านนั้น ได้รับความสะดวกต่อการสัญจรไปมามากขึ้น ยังเหลือเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ยังเป็นถนนลูกรัง ซึ่งการสัญจรสิ่งเดินทางมีความลำบากมากในบางหมู่บ้าน แยกเป็นเส้นทางคมนาคม ดังนี้

ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 201 สายชัยภูมิ-ชุมแพ เป็นทางลาดยางสภาพดีสามารถใช้คุณภาพได้ทุกฤดูกาล

ทาง รพช. (ลาดยาง) เป็นเส้นทางสายหลักของตำบล มี 2 เส้นทาง คือ

- ทาง รพช.หมายเลข ชย 11016 จากบ้านหนองกุง หมู่ที่ 14 ตำบลกว่างโจน อำเภอภูเขียว ถึงบ้านหนองดินดำ อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ สภาพถนนเป็นถนนลาดยางจากบ้านหนองกุง ถึงบ้านสวนอ้อย ซึ่งในปัจจุบันถนนในช่วงนี้ชำรุดทรุดโทรมมากเพราะรถบรรทุกอ้อยวิ่งชนถ่ายสินค้าจำนวนมากส่วนช่วงที่เหลือจากบ้านสวนอ้อยผ่านบ้านหนองคร้อ เป็นถนนลาดยางยังใช้การได้บางช่วง

- ทาง รพช. หมายเลข 10283 โดยแยกจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 201 (ชัยภูมิ- ชุมแพ) ที่บ้านบัวพักเกวียน หมู่ที่ 1 ผ่านบ้านทองสำราญ หมู่ที่ 11 ผ่านหมู่ที่ 7 บ้านหนองปอแดง ซึ่งในช่วงนี้ สภาพถนนเป็นถนนลาดยาง แต่ปัจจุบันได้ชำรุดไปมากโดยเฉพาะช่วงที่ผ่านหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 7 บ้านหนองปอแดง ส่วนที่ต่อจากบ้านหนองปอแดง เป็นถนนชีแพ็ค จำนวน 3 หมู่บ้าน ผ่านบ้านจำนวน ตำบลบ้านดอน บ้านโนนทอง หมู่ที่ 2 บ้านกว้างโจน หมู่ที่ 4 และบ้านดอนจำปา หมู่ที่ 5 เป็นถนนลาดยางยังใช้การได้บางช่วง

ทางหลวงชนบท หมายเลข 2013 บ้านหนองกุง บ้านสวนอ้อย บ้านนาล้อม เป็นถนนชีแพ็ค

#### 2) การโทรศัพท์

องค์กรบริหารส่วนตำบลกว่างโจน มีการโทรศัพท์ หรือที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขหมู่บ้านจำนวน ๑ แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 1 บ้านบัวพักเกวียน

#### 3) การไฟฟ้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

มีไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน จำนวน 18 หมู่บ้าน

#### 4) แหล่งน้ำธรรมชาติ

แหล่งน้ำธรรมชาติ ได้แก่ \*ลำน้ำ ลำห้วย จำนวน 5 สาย คือ ลำห้วยมหาตาโยล่าง ลำห้วยมหาตาโยบน ลำห้วยกุดกลางโจน ลำห้วยหอย และลำห้วยนาบ่า

บึง/หนอง/อื่น ๆ จำนวน 23 แห่ง

#### 5) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นและใช้การได้ ได้แก่

\* อ่างเก็บน้ำขนาดเล็ก จำนวน 2 แห่ง

\* ฝาย/ท่านบ จำนวน 10 แห่ง

\* บ่อน้ำดื่มน จำนวน 220 แห่ง

\* บ่อ蝙蝠 จำนวน 145 แห่ง

\* สารน้ำที่สร้างขึ้น จำนวน 25 แห่ง

\* ประปาหมู่บ้าน จำนวน 18 แห่ง

### 2.3.5 ข้อมูลอื่น ๆ

ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ได้แก่

- ป่าไม้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกลางโจน ยังมีพื้นที่ทรัพยากรป่าไม้ จำนวน 1 แห่ง อยู่ทางตะวันตกของตำบลเนื่องจากเป็นเขตป่าและภูเขา บริเวณพื้นที่ของหมู่ที่ 1 บ้านบัวพักเกวียน และหมู่ที่ 6, 13, 14 บ้านหนองกุ

- ภูเขา จำนวน 1 แห่ง คือบริเวณป่าภูหยวกซึ่งตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของตำบล

- สัตว์ป่าจำพวก หมูป่า ไก่ป่า กระรอก กระแต ฯลฯ ยังปรากฏให้เห็นในบริเวณ เทือกเขาภูหยวก

### 2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

Victor Vroom (อ้างถึงใน สิทธิกร อ้วนศิริ, 2552) กล่าวว่า ความหมายของความพึงพอใจ ได้ว่าเป็นผลมาจากการบุคคลนั้น เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือเข้าไปปรับรู้แล้วเกิดความพึงพอใจ โดยความหมายของความพึงพอใจสามารถทดสอบความหมายของทัศนคติได้ เรียกทฤษฎี VIE มีองค์ประกอบทฤษฎีที่สำคัญคือ

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิถีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคล มีความต้องการ และความคาดหวังในหลายสิ่งอย่าง

กษกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกโคนอุ่นเยี่ยงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุดุลจुดุลหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิมลสิทธิ์ ห爷างกูร (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา และมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอกใจ-ไม่พอกใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

ดิเรก ฤกษ์หาราย (อ้างถึงในสิทธิริ อ้วนศิริ, 2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเปลี่ยนแปลงเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

Campbell (1976) ให้ความหมายความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็นหรือคาดหวังไว้ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่ จะเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

Donabedian (1980) ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการ ประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ

Risser (1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนเกิดจากประสบการณ์ หรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวังไว้

สอดคล้องกับ ผุสดี แสงหล่อ (2555, หน้า 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวม ของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งมีองค์ประกอบจากสิ่งที่ได้พบเห็นและได้สัมผัส ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยม ประสบการณ์ และการได้รับการบริการที่เป็นมิตรจากผู้ให้บริการ

#### 2.4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Theory of Need Gratification) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow (Abraham H. Maslow) ซึ่งได้กล่าวไว้ มนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์นี้มีมากมายหลายอย่างด้วยกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นสูง ๆ ถ้าความต้องการในขั้นต้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจเสียก่อน (สมิต สัชณุกร, 2542)

Maslow (สมิต สัชณุกร, 2542) ได้กล่าวถึง ความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้น ไว้ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจุงใจในพฤติกรรมอย่างอื่นอีก ส่วนความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจุงใจในพฤติกรรมของบุคคล

3. ความต้องการของบุคคลแต่ละบุคคลจะเรียงลำดับความสำคัญ จากความต้องการขั้นพื้นฐานจนถึงความต้องการขั้นสูงสุดเรียกว่า “ลำดับขั้นของความต้องการ” เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขั้นต่อ ๆ ไป

4. ลำดับขั้นของความต้องการของ Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของบุคคล เป็น 5 ระดับ ตามความสำคัญ ดังนี้

- 1) ความต้องการทางสรีระวิทยา เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด ของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการพักผ่อน ความต้องการออกกำลังกาย เป็นต้น

- 2) ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงความมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิตและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

- 3) ความต้องการความรักและการยอมรับ เป็นความต้องการทางสังคมที่อยากให้มีคนเอาใจใส่ แสดงความรัก ความห่วงใย และยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

- 4) ความต้องการการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการดีเด่นในความสามารถของบุคคล อย่างให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตน และยกย่องให้เกียรติ

- 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการรู้จักและเข้าใจในตนเองด้วยความพยายามผลักดันชีวิตตนเองไปในทางที่คาดหวังให้ได้ที่สุด

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 และความต้องการต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ เงิน และสภาพการที่ดีในการทำงาน เป็นต้น ความต้องการชนิดนี้สามารถเทียบได้กับความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) และ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ของมาสโลว์นั้นเอง

2. ความต้องการสัมพันธ์ไมตรี (Relatedness Needs) หมายถึงความต้องการที่อยากจะ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้นซึ่งความ ต้องการชนิดนี้ของอันเดอร์เฟอร์น์ เป็นการรวมลักษณะของความต้องการทางสังคม (Social Needs) และความต้องการมีเกียรติยศ และมีคุณค่า (Esteem Needs) ของมาสโลว์เอาไว้

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) หมายถึง ความต้องการมีความคิด สร้างสรรค์ หรือได้รับประโยชน์จากตนเอง และสิ่งแวดล้อม บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในความ ต้องการนี้เมื่อเขาได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ และได้พัฒนาความสามารถของตนเองความต้องการ ชนิดสุดท้ายของอันเดอร์เฟอร์น์ เป็นลักษณะของการรวมความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ในส่วน ของความต้องการมีเกียรติยศ และมีคุณค่า (Esteem Needs) และความต้องการประจักษ์แจ้งใน ตนเอง (Self-Actualization Needs) ไว้ด้วยกัน

### 2.4.4 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง จรศิลป์ (2528) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหรือ ทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติ ได้โดยตรงแต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อมซึ่งทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น แทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจมีขอบเขตจำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดจากบุคคลเหล่านั้น แสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้อาจเกิดขึ้นได้เป็นธรรมของ การ วัดทั่ว ๆ ไปโดยเสนอว่าเทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถเทียบสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่าง กว้างขวาง และได้เพิ่มเติมว่าสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าเที่ยงตรงสูง สำหรับ มาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีการดังกล่าวต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอร้องผู้ที่เราต้องการให้ แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะ ถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์กรที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางแผนอย่างมาก มีฉันจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

## 2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

### ความหมายของนโยบายสาธารณะ (Public Policy)

Ira Sharkansky (1970) นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐบาลซึ่งครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของรัฐบาล

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

James E. Anderson (1994) นโยบายสาธารณะ คือ แนวทางการปฏิบัติหรือการกระทำซึ่งมีองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหรือชุดของผู้กระทำที่จะต้องรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายชัดเจนว่า สิ่งใดที่จะต้องกระทำให้สำเร็จ มิใช่เพียงแต่สิ่งที่รัฐบาลตั้งใจกระทำหรือเสนอให้กระทำเท่านั้น เป็นการจำแนกให้เห็นความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างนโยบายกับการตัดสินใจของรัฐบาล ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญระหว่างหารเลือกทางเลือกที่ต้องเปรียบเทียบกัน (Competing Alternatives)

มยุรี อนุมาณราชธน (2547) นโยบายสาธารณะ คือ เป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางและแนวทางในการพัฒนาต่าง ๆ ภายใต้กรอบคิดในกระแสหลักภาครัฐมิอิสระในการกำหนดนโยบายสาธารณะอย่างเต็มที่ แต่กรอบคิดในกระแสทางเลือก ภาครัฐต้องกำหนดนโยบายโดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ประกอบกันเข้าเป็นปัจจัยแวดล้อมของนโยบายบุคคลและองค์การที่มีอำนาจตัดสินใจในนโยบาย ตลอดจนการคำนึงถึงกระบวนการที่มีส่วนร่วมของประชาชนก็เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ

เดชรัต สุขกำเนิด, วิชัย เอกพาลาการ และ ปัตพงษ์ เกษสมบูรณ์ (2545) เสนอว่า นโยบายสาธารณะอาจเกิดและดำเนินไปได้โดยฝ่ายต่าง ๆ ในสังคม โดยไม่จำเป็นต้องได้รับการประกาศอย่างเป็นทางการจากทางรัฐบาล เพราะนโยบายสาธารณะก็คือ “ทิศทางหรือแนวทางที่สังคมโดยภาพรวมเห็นว่าหรือเชื่อว่าควรที่จะดำเนินการไปในทางนั้น” ซึ่งทิศทางหรือแนวทางนั้นอาจเกิดขึ้นมาจากความริเริ่มของรัฐบาล ของภาคเอกชน หรือของภาคประชาชนก็ได้ โดยที่หัวใจสำคัญของนโยบายสาธารณะในความหมายนี้ไม่ได้อยู่ที่คำประกาศ หรือข้อเขียนที่อกมาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือออกมายเป็นทางการ แต่อยู่ที่ “กระบวนการ” ของการดำเนินการให้ได้มาซึ่งนโยบายสาธารณะมากกว่า โดยกระบวนการสร้างนโยบายสาธารณะที่ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในสังคม เข้ามาทำงานร่วมกัน โดยร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ร่วมกำหนดทิศทาง

หรือแนวทางของนโยบายสาธารณะร่วมดำเนินการตามนโยบายเหล่านี้ ร่วมติดตามผลและร่วมทบทวนนโยบายสาธารณะ เพื่อปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาต่อเนื่อง (อภพ. จินดาวัฒน์, 2546 : 7)

ก vier กษช (2541) กล่าวว่า นโยบายมีความหมาย 2 ลักษณะที่มีความสัมพันธ์กัน ลักษณะที่หนึ่งมีความหมายถึงกิจกรรม (activities) ส่วนอีกลักษณะหนึ่งจะมีความหมายในฐานะที่เป็นศาสตร์ (science) ซึ่ง 2 ลักษณะจะมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ นโยบายสาธารณะในฐานะที่เป็นศาสตร์จะทำการศึกษาจากนโยบายสาธารณะที่เป็นกิจกรรมแล้วนำมาสังสมกันเป็นความรู้ หรือเป็นวิชา (subject) เพื่อประโยชน์ในการศึกษาที่จะได้ทำให้การกำหนดนโยบายในฐานะที่เป็นกิจกรรมบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

กวัลย์ วรเทพพัฒพงษ์ (2536) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะเป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์แน่นอนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างแก่ปัญหาในปัจจุบัน ป้องกันปัญหาในอนาคต ก่อให้เกิดผลที่พึงประสงค์

สรุปนโยบายสาธารณะเป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินการพัฒนาต่าง ๆ ของสังคม ซึ่งทิศทางหรือแนวทางนั้นอาจเกิดขึ้นมาจากความริเริ่มของรัฐบาล ของภาคเอกชนหรือของภาคประชาชนก็ได้ โดยกระบวนการสร้างนโยบายสาธารณะที่ดี ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในสังคมเข้ามาทำงานร่วมกัน โดยร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ร่วมกำหนดทิศทางหรือแนวทางของนโยบายสาธารณะ ร่วมดำเนินการตามนโยบายเหล่านี้ ร่วมติดตามผลและร่วมทบทวนนโยบายสาธารณะ เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาต่อเนื่อง

Easton (1965) ได้เสนอแนวความคิดของกิจกรรมทางการเมืองและนโยบายสาธารณะโดยนำแนวความคิดระบบทางการเมือง (Political system) มาเสนอตัวแบบหรือทฤษฎีระบบซึ่งเป็นตัวแบบที่ได้รับความสนใจอย่างมาก โดยแสดงให้เห็นภาพว่า นโยบายสาธารณะเป็นผลผลิตของระบบการเมือง เริ่มจากปัจจัยนำเข้า (Input) ที่เป็นความต้องการและการสนับสนุน (Demands and support) ที่เกิดขึ้นจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม (Environment) นำไปสู่ระบบการเมือง เพื่อการตัดสินใจและการกระทำ (decisions and actions) เพื่อเป็นผลผลิต (output) นำไปกำหนดเป็นนโยบายสาธารณะและผลของนโยบายสาธารณะ เมื่อได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมอาจมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) ไปเป็นปัจจัยนำเข้าอีกเป็นพลวัต

#### องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐเป็นผู้ที่ดำเนินกระบวนการนโยบายสาธารณะภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจตัดสินใจ ซึ่งอำนาจสามสาขาในเบรียบเสมือนโครงร่างของการปกครองประเทศ ตามระบบประชาธิปไตย อีกทั้งในกรณีประเทศไทย บทบัญญัติในรัฐธรรมนูญยังได้ระบุถึงแนวโน้มนโยบายแห่งรัฐไว้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย (แนวโน้มนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 75-87) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณานโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. เจตนาرمณ์ของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง

ดังจะเห็นได้ในคำประกาศ หรือแถลงนโยบาย ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสาธารณะชน หรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยที่ว่าไป เจตนากรณ์ตั้งกล่าวมักจะมีที่มาจากการข้อเรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชน และจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วยแนวโนบายแห่งรัฐด้วย

อย่างไรก็ตี เจตนากรณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริง ๆ หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และพันธะสัญญา กับต่างประเทศ เช่น แม้ว่ารัฐมนตรีเกษตรประกาศว่า รัฐบาลจะใช้นามาตรการปกคล้องสินค้าเกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่จะดำเนินการแล้ว ผลการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะก็จะสรุปได้ว่า ไม่สามารถดำเนินการได้ เรื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่ประเทศไทยกับองค์การค้าโลก เป็นต้น

### 2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล

การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเป็นผลมาจากการเจตนากรณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้ การตัดสินใจของรัฐบาลจะเกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่จะแบ่งสรรบประมาณอย่างไร ประชาชนกลุ่มใดจะได้รับผลกระทบอย่างไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไร การกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น กำหนดดอกรมาเป็นกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้น ๆ เช่น นโยบายปฏิรูปที่ดินจะออกในรูปของกฎหมาย เป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎหมาย ส่วนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรงก็อาจจะอกรมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะเห็นได้ว่า การตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มต่าง ๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่เป็นนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อบ้านเรือนก็จะต้องดำเนินการให้มีผลตลอดไป หรือผลกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่น การกระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมาย ส่วนที่มีหวังผลแก้ปัญหาเฉพาะกิจจะหนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉิน ก็จะตัดสินใจและกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

### 3. กิจกรรมของรัฐบาล

กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบวกให้เห็นถึงการดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ ซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีการทำตามเจตนากรณ์และแนวโนบายสาธารณะที่กำหนดไว้อย่างไร หรือไม่ มีการระดมจัดทำทรัพยากร หรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมตั้งกล่าวอย่างไร หรือไม่ และมากน้อยเพียงใด เช่น นโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค รัฐบาลจะต้องมีกิจกรรมเสริมอย่างจิงจัง นอกเหนือไปจากการตรวจสอบว่า อาหารเป็นอันตรายหรือไม่ แต่จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนอย่างจริงจังด้วย เพราะหากปล่อยปละละเลย ไม่เคร่งครัด การบังคับใช้กฎหมายในส่วนของบทลงโทษ ก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังไม่ได้ดำเนินกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายอุกมากขยập雷ไม่ต้องเกรงกลัว

การพูดจาไฟเราะน่าครพนบถี 3) อัตถจริยการทำตนให้เป็นประโยชน์ และ 4) สมานตตากการทำตนเสมอต้นเสมอปลาย เป็นด้าน

ชนชาดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่วม ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ่งยอม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบร่วม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอ พานทอง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

คณะสังคมศาสตร์มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ได้รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอัมนาอย อำเภอระทุมแบบ จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลนครอัมนาอย อำเภอระทุมแบบ จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบร่วมมีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ชนชาดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั่นที่ประณีตให้กระทำการในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งร้ายต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะอาดสวยงามที่ได้รับความสนใจ ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้นจากความหมายของความพึงพอใจข้างต้นดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ได้ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้

เจนจิรา ปักษา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็น

ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านการบริการ ด้านเวลา และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านเวลา ด้านการประชาสัมพันธ์ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนแต่ละ องค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง ได้ผลลัพธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จตุรงค์ พานิชนานนรักษ์ (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอ เมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 349 คน พบว่า ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมาในภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน ในระดับนัยที่สำคัญที่ .05 และมาตรการการจัดบริการสาธารณูปโภคที่ประชาชนให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การอบรมอธิบายศัยของพนักงาน การจัดทำตู้รับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ด ประชาสัมพันธ์

อิงฟ้า สิงหน้าย และรัฐชาติ ทศนัย (2561) นโยบายสาธารณะ คือ นโยบายที่รัฐเป็น ผู้ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนช่วยแก้ไขปัญหาชีวิตความเป็นอยู่ของ ประชาชนให้ดีขึ้น เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยผลประโยชน์และแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ต่อหัวใจประชาชน และรัฐบาล โดยนโยบายสาธารณะแบ่งออกเป็นหลายประเภทด้วยกัน ซึ่งแต่ละประเภทนั้นก็จะ แตกต่างกันออกไป ตามความเหมาะสม ส่วนการนำไปใช้บริหารประเทศนั้นก็ขึ้นอยู่กับรัฐบาลแต่ละ ชุดว่าจะกำหนดและปฏิบัติตามนโยบายสาธารณะแบบไหน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และพัฒนาชีวิต ประชาชนมากที่สุด ดังนั้นนโยบายสาธารณะจึงเป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาลที่มุ่งเน้นสร้าง ผลประโยชน์ให้กับประชาชนเป็นหลัก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และพัฒนาชีวิต ประชาชนให้ดียิ่งขึ้นที่สำคัญต้องให้ความสำคัญในหลายด้านไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบายรวมไป ถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติถ้าหากสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและตรงกับความต้องการของประชาชน ก็จะสามารถช่วยให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นได้อย่างแท้จริง

วรรณภา วามานนท์ (2561) กระบวนการนโยบายสาธารณะนั้นประกอบด้วยขั้นตอน สำคัญคือการก่อตัวของนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการประเมินนโยบาย ซึ่งล้วนแล้วแต่ ต้องมีความเชื่อมโยงด้วยกันทุกขั้นตอน สำหรับนโยบายสาธารณะในประเทศไทย มักจะพบปัญหาใน ทุก ๆ ขั้นตอน คือ การกำหนดนโยบายไม่เป็นไปตามขั้นตอนกระบวนการนโยบาย การตัดสินใจใน นโยบายไม่ได้คำนึงในหลาย ๆ มิติ ทางสังคม และเศรษฐศาสตร์ในระดับชุมชน นโยบายไม่มีหลัก เหตุผล เป็นการกำหนดนโยบายเพื่อการหาเสียงของพรรคการเมือง ไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติ ได้จริง ไม่มีการศึกษาทางเลือกนโยบาย หรือการค้นคว้าวิจัยให้มีข้อมูลเชิงประจักษ์นโยบายขาด

การศึกษาเรื่องผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ขาดการให้ประชาชนได้มีส่วนรับรู้ในนโยบาย ตั้งแต่ จุดเริ่มต้น การตัดสินใจมักเป็นเรื่องของผู้มีอำนาจไม่ใช่ประชาชน บทบาทของกลุ่มการเมืองและกลุ่ม ผลประโยชน์ทำให้เนื้อหาไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสาธารณะได้ การแก้ไขควร ดำเนินการโดยต้องสร้างเสริมภาพให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ต้องมีหลักคิด เชิงทฤษฎีหรือมีเหตุผลสนับสนุน ควรมีหน่วยงานดำเนินการวิเคราะห์ทางเลือกนโยบายอย่างเป็น รูปธรรม และวิเคราะห์อย่างมีอาชีพ เปิดโอกาสให้มีเวทีสาธารณะเพื่อการสร้างสรรค์แนวคิดนโยบาย นวัตกรรมที่นิยมด้วยในกรอบเดิม ๆ และการตัดสินใจเลือกนโยบายต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ สาธารณะเป็นที่ตั้ง

เสาวภาคย์ ปฐมพุกษ์วงศ์ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อการบริหารงานของโรงเรียนในอำเภอเชาสมิง ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียน ในอำเภอเชาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนน เคลื่อนจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป รองลงมา ด้านการบริหารงานบุคคลด้านการ บริหารงานวิชาการและด้านการบริหารงานงบประมาณ

2. ผลการเปรียบเทียบ พบร่วม ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารของ โรงเรียนในอำเภอเชาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก จำแนกตามวุฒิ การศึกษาของผู้ปกครองนักเรียน โดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการ บริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้น ด้านการ บริหารงานบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารของ โรงเรียนในอำเภอเชาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประมุข ศรีชัยวงศ์ และคณะ (2561, บทคัดย่อ) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองบัวโภค อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยสรุปผลประเมิน ในประเด็น ของประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 งานบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองบัวโภคในภาพรวม มี ความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.38$ ) เมื่องานบริการด้านการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) รองลงมาคือ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุบลโภคบริโภค มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.46$ ) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.41$ ) และงานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.15$ ) ตามลำดับ

กิตติวัลย์ ทองอร่าม (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจศูนย์พัฒนาฯ ให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลพักทัน 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 จำแนกตามงาน พบร้า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44 ทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามงานที่ให้บริการ โดยเรียงลำดับร้อยละความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

2.1 งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ขององค์การบริการส่วนตำบลพักทัน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับผิดชอบมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.95

2.2 งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.51

2.3 งานบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริการส่วนตำบลพักทันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44

2.4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริการส่วนตำบลพักทันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.25

2.5 งานบริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริการส่วนตำบลพักทัน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้าน โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.98

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ปัญหา ในการปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ มีดังนี้

3.1 อยากรู้พัฒนาเรื่องถนนภายในหมู่บ้าน และถนนที่ชารุดยังไม่ได้รับการซ่อมแซม

3.2 อยากรู้ช่วยดูแลเยาวชนให้ห่างไกลยาเสพติดอย่างใกล้ชิด เช่น มีโครงการส่งเสริมการเล่นดนตรี หรือกีฬา เป็นต้น

3.3 อยากรู้ช่วยแก้ปัญหาความยากจนของคนในหมู่บ้าน

3.4 ควรส่งเสริมกลุ่มอาชีพให้สามารถขายของเลี้ยงตนเองได้

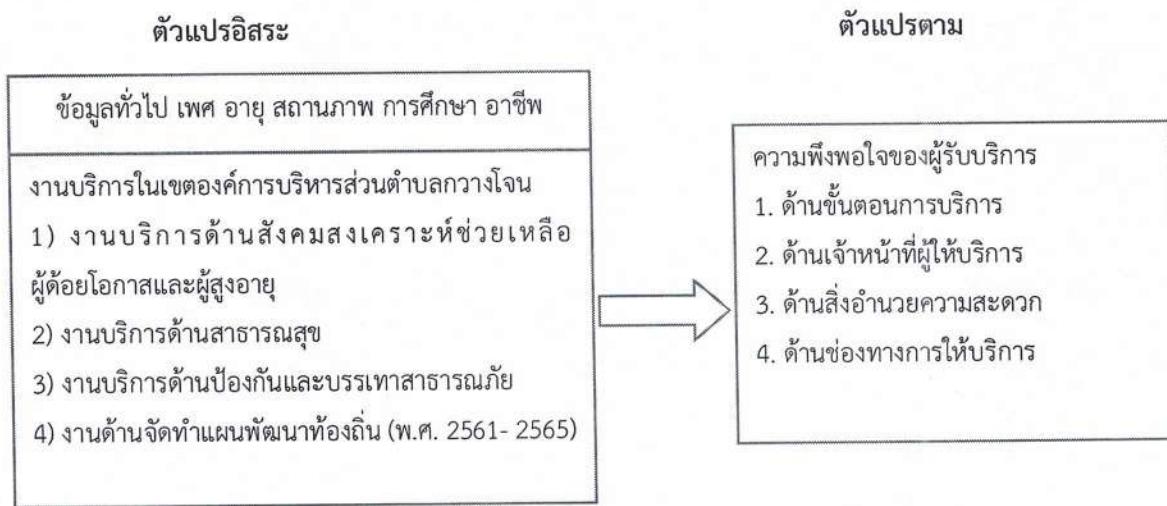
3.5 จัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ และกิจกรรมดูแลสุขภาพให้กับผู้สูงอายุ

### 3.6 ช่วยพัฒนาระบบน้ำประปาให้ใสสะอาด

จากผลการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน รวมถึงพันธกิจหลักที่องค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจนที่ต้องดำเนินให้สำเร็จตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน จัดต้องดำเนินการจัดทำแผนการให้บริการ โดยต้องตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน และพัฒนาการให้บริการให้ครบในทุกด้าน สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบการรับบริการ และประเมินความพึงพอใจในทุกด้านของการบริการ

### 2.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน สรุปเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล  
การเงิน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือ<sup>1</sup>  
ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดจะกล่าวเป็นลำดับ

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัย และผู้มารับบริการในเขตปกครอง  
ขององค์กรบริหารส่วนตำบลการเงิน จำนวน 18 หมู่บ้าน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,419 ครัวเรือน  
ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 11,718 คน โดยแยกเป็นชาย จำนวน 5,841 คน และเป็นหญิง จำนวน  
5,877 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรในเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลการเงินจำแนกตามรายชื่อหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านบัวพักเกวียน	546	554	1,100
2	บ้านโนนทอง	300	282	582
3	บ้านหนองคร้อ	222	227	449
4	บ้านการเงิน	229	238	467
5	บ้านดอนจำปา	315	332	647
6	บ้านหนองกุง	450	461	911
7	บ้านหนองปอแดง	371	382	753
8	บ้านโนนตุ่น	173	166	339
9	บ้านสวนอ้อย	398	378	776
10	บ้านนาล้อม	233	235	468
11	บ้านหนองสำราญ	351	330	681
12	บ้านบัวพักเกวียน	416	422	838
13	บ้านหนองกุงคำ	400	392	792

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
14	บ้านหนองกุ่งเก่า	338	357	695
15	บ้านหนองสะเดา	303	307	610
16	บ้านใหม่เทพประทาน	123	151	274
17	บ้านโนนจำปatalog	382	359	741
18	บ้านกว่างโจน	291	304	595
รวม		5,841	5,877	11,718

ที่มา : ผู้พิมพ์รายงาน: นิโลบล คุณประทุม พิมพ์ที่ สำนักทะเบียนอำเภอภูเขียว ปี 2564

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ผู้วิจัยกำหนดขนาดประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan จากจำนวนครัวเรือน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 351 คน (ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan อ้างถึงบัญชี ศรีสะอาด, 2545)

ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยตัวแทนครัวเรือนในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ เป็นหน่วยในการสุ่มเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็นจำนวน 351 คน ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน/หมู่ที่	จำนวนครัวเรือน	กลุ่มตัวอย่าง
1	บ้านบัวพักเกวียน	407	42
2	บ้านโนนทอง	153	16
3	บ้านหนองคร้อ	155	16
4	บ้านกว่างโจน	150	15
5	บ้านดอนจำปา	182	19
6	บ้านหนองกุ่ง	309	31
7	บ้านหนองปอแดง	202	21

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน/หมู่ที่	จำนวนครัวเรือน	กลุ่มตัวอย่าง
8	บ้านโนนตุน	27	9
9	บ้านสวนอ้อย	204	21
10	บ้านนาล้อม	121	12
11	บ้านหนองสำราญ	183	19
12	บ้านบัวพักเกวียน	215	22
13	บ้านหนองกุ่งคำ	284	29
14	บ้านหนองกุ่ง	196	20
15	บ้านหนองสะเดา	144	15
16	บ้านใหม่เทพประทาน	87	9
17	บ้านโนนจำปาทอง	184	19
18	บ้านกวางใจ	156	16
รวม		3,419	351

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างเจน มี 3 ตอน ประกอบด้วย

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

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างเจน ใน 4 ประเด็น ได้แก่

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

โดยครอบคลุม 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ
- 2) งานบริการด้านสาธารณสุข

- 3) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565)

มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิกเกิร์ต (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

คณะกรรมการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตปกครองขององค์กรบริหารส่วนตำบลกรุงโจนโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลตามหมู่บ้านด้วยตนเอง จำนวน 351 ฉบับ แล้วนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์จากนั้นจึงนำไปบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะกรรมการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา

3.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพ โดยแจ้งเจงความเสี่ยงต่อสุขภาพ

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

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน คณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละโดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากการสำรวจตัวอย่างประชาชนใน แต่ละหมู่บ้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้านเพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ 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 หรือความคิดเห็นต่าง ๆ ได้ใช้วิธีการสังเคราะห์เชิงเนื้อหา เพื่อสรุปตามประเด็นที่ทำการประเมิน

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ  
 f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ  
 N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยคำนวณจากสูตร ต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 104)

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

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

3.5.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

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

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

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล  
กว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ นำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถามองค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล  
กว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	147	41.88
	หญิง	204	58.12
	รวม	351	100
<b>อายุ</b>			
	20-30 ปี	63	17.95
	31-40 ปี	71	20.23
	41-50 ปี	111	31.62
	51-60 ปี	69	19.66
	61 ปีขึ้นไป	37	10.54
	รวม	351	100
<b>สถานภาพ</b>			
	โสด	62	17.67
	สมรส	260	74.07
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	29	8.26
	รวม	351	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>การศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	22	6.27
ประถมศึกษา	154	43.88
มัธยมศึกษา	115	32.76
อนุปริญญา/ปวส.	27	7.69
ปริญญาตรี	31	8.83
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.57
<b>รวม</b>	<b>351</b>	<b>100</b>
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	12	3.42
รับจ้าง	92	26.21
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	60	17.09
พนักงานเอกชน	15	4.27
เกษตรกร	134	38.18
แม่บ้าน	21	5.98
อื่น ๆ	17	4.85
<b>รวม</b>	<b>351</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 พบร่วมกันที่มาขอรับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 58.12 มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 31.62 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 74.07 การศึกษาจบชั้นประถมศึกษา จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 43.88 และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18

#### 4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกว่างโจน

4.2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกว่างโจนในภาพรวม ทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกว่างโจน อำเภอเขียว จังหวัดชัยภูมิ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกว่างโจนในภาพรวม ทั้ง 4 งานบริการ เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการในภาพรวม

งานบริการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ	4.61	0.22	มากที่สุด
งานบริการด้านสาธารณสุข	4.60	0.22	มากที่สุด
งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.62	0.25	มากที่สุด
งานด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565)	4.61	0.26	มากที่สุด
รวม 4 งานบริการ	4.61	0.21	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบร่วมกันว่า ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกว่างโจนในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.21) เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบร่วมกันว่า งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.25) รองลงมาคือ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.22) งานด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.26) และงานบริการด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.22) ตามลำดับ

4.2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลกว่างโจน อำเภอเขียว จังหวัดชัยภูมิ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลกว่างโจน อำเภอเขียว จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

4.2.2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมส่งเสริมสุขภาพที่ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกลางโจนในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมส่งเสริมสุขภาพที่ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ในภาพรวมรายด้าน

งานบริการด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.31	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.29	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.28	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.37	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.61	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบร่วมกันว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมส่งเสริมสุขภาพที่ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุขององค์กรบริหารส่วนตำบลกลางโจน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณารายด้าน พบร่วมกันว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.37) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.31) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.29) และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.28) ตามลำดับ

4.2.2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมส่งเสริมสุขภาพที่ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมส่งเสริมสุขภาพที่ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีจุดคัดกรองเอกสารสำหรับการยื่นขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ	4.68	0.46	มากที่สุด
2. มีขั้นตอน วิธีการเข้ารับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการชัดเจนเข้าใจง่าย	4.66	0.47	มากที่สุด
3. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.68	0.46	มากที่สุด
4. มีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	4.57	0.49	มากที่สุด
5. มีแผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.62	0.48	มากที่สุด
รวม	4.64	0.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีจุดคัดกรองเอกสารสำหรับการยื่นขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.46) รองลงมาคือ มีขั้นตอน วิธีการเข้ารับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.47) มีแผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.48) และมีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.49) ตามลำดับ

#### 4.2.2.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่	4.64	0.48	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา	4.63	0.48	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ	4.51	0.50	มากที่สุด
4. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.54	0.49	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นระเบียบ	4.67	0.47	มากที่สุด
รวม	4.59	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.47) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) มีความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.49) และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.50) ตามลำดับ

**4.2.2.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

**ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. องค์การบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.54	0.49	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุดพัก	4.42	0.50	มาก
3. เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	4.63	0.48	มากที่สุด
4. มีการโอนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผ่านระบบธนาคาร	4.57	0.49	มากที่สุด
5. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19	4.62	0.47	มากที่สุด
รวม	4.55	0.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลกว่างโจว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.28) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) รองลงมา คือ มีมาตรการป้องกัน โควิด-19 ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.47) มีการโอนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผ่านระบบธนาคาร ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.49) องค์การบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.49) และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุดพัก ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.50) ตามลำดับ

**4.2.2.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ**

**ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ**

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มี call center รับแจ้งปัญหา	4.66	0.47	มากที่สุด
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook	4.70	0.45	มากที่สุด
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน	4.66	0.48	มากที่สุด
รวม	4.67	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านซ่องทางการให้บริการโดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.37) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบร่วม มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และ Facebook มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.45) รองลงมา คือ มี call center รับแจ้งปัญหา ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.47) และ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.48) ตามลำดับ

#### 4.2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

##### 4.2.3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุขในภาพรวม รายด้าน

งานบริการด้าน	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.62	0.30	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.30	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.29	มากที่สุด
ด้านซ่องทางการให้บริการ	4.63	0.39	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.60	0.22	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.22) เมื่อพิจารณารายด้าน พบร่วม ด้านซ่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.39) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.30) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.30) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.29) ตามลำดับ

#### 4.2.3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านขั้นตอน  
การให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.58	0.49	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ชัดเจน	4.57	0.49	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.67	0.47	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.61	0.48	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.68	0.46	มากที่สุด
รวม	$4.62$	$0.30$	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุขขององค์กร  
บริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด  
( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความ  
ชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.46) รองลงมา คือ ระยะเวลาในการ  
ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.47) ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ  
สะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.48) มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} =$   
 $4.58$ , S.D. = 0.49) และ ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D.  
= 0.49) ตามลำดับ

#### 4.2.3.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดรับบริการ	4.62	0.48	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบ และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.57	0.49	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ยิ้ม แย้ม เป็นมิตรพร้อมให้บริการ	4.54	0.49	มากที่สุด
4. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่	4.60	0.49	มากที่สุด
5. มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.64	0.48	มาก
รวม	$4.59$	$0.30$	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดรับบริการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.48) มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบ และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.49) และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.49) ตามลำดับ

#### 4.2.3.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

##### ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. องค์การบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.52	0.50	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุดพัก	4.45	0.49	มาก
3. เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	4.58	0.49	มากที่สุด
4. มีการติดป้ายบอกสถานที่ชัดเจน	4.70	0.45	มากที่สุด
5. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19	4.58	0.49	มากที่สุด
รวม	4.56	0.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการติดป้ายบอกสถานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.45) รองลงมา คือ มีมาตรการป้องกัน โควิด-19 และด้านเครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.49) องค์การบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.50) และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุดพัก ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.45) ตามลำดับ

**4.2.3.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ**

**ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ด้านช่องทางการให้บริการ**

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มี call center รับแจ้งปัญหา	4.65	0.47	มากที่สุด
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook	4.65	0.47	มากที่สุด
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน	4.60	0.49	มากที่สุด
รวม	4.63	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุขขององค์กรบริหาร ส่วนตำบลกว้างโจนด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มี call center รับแจ้งปัญหา และมีช่องทางการ สื่อสาร ทางไลน์ และFacebook มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.47) รองลงมา คือ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) ตามลำดับ

**4.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ**

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนผู้มารอรับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

**4.2.4.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจนในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน เป็นดังนี้**

**ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ในภาพรวมรายด้าน**

งานบริการด้าน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.30	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.29	มากที่สุด
ด้านลีบอำนาจความสะท้วง	4.62	0.32	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.36	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.62	0.25	มากที่สุด

จากการที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.25) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.36) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.32) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.30) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.29) ตามลำดับ

#### 4.2.4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่ค่อยแนะนำและอำนวย ความสะดวก	4.70	0.45	มากที่สุด
2. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบ วงจรในที่เดียว กัน	4.61	0.48	มากที่สุด
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	4.52	0.50	มากที่สุด
4. มีการประกาศหรือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่ออย่างชัดเจน	4.60	0.49	มากที่สุด
5. การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการรวดเร็ว	4.62	0.48	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว	4.62	0.48	มากที่สุด
รวม	4.61	0.30	มากที่สุด

จากการที่ 4.14 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.30) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การติดต่อขอรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ค่อยแนะนำและอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.45) รองลงมา คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการรวดเร็ว และระยะเวลาการ ให้บริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.48) มีการให้บริการใน เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจรในที่เดียว กัน ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.48) มีการ ประกาศหรือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่ออย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) และ มีการ ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.50) ตามลำดับ

**4.2.4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการบริการ	4.59	0.49	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ	4.60	0.49	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความเตรียมพร้อมอยู่เสมอและเต็มใจในการให้บริการ	4.63	0.48	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความใส่ใจในข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.63	0.48	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.59	0.49	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีอธิบายด้วยตรีตี้และมีความเป็นกันเอง	4.60	0.49	มากที่สุด
รวม	4.60	0.20	มากที่สุด

จากการที่ 4.15 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกลางโจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.20) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่มีความเตรียมพร้อมอยู่เสมอและเต็มใจในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความใส่ใจในข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ และเจ้าหน้าที่มีอธิบายด้วยตรีตี้และมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.49) ตามลำดับ

**4.2.4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	4.66	0.47	มากที่สุด
2. มีการจัดสรรงเครื่องบรรเทากัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์	4.64	0.48	มากที่สุด
3. มีการให้บริการทั่วถึง ครอบคลุมประดีนสำคัญ เช่น ไฟป่า ภัยแล้ง	4.58	0.49	มากที่สุด
4. การแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนสอดคล้องกับความต้องการ	4.62	0.48	มากที่สุด

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)

5. มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมสถานการณ์และมีมาตรการป้องกัน โควิด-19	4.63	0.48	มากที่สุด
6. มีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามเหมาะสม	4.66	0.47	มากที่สุด
รวม	4.62	0.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.32) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และมีอุปกรณ์การให้บริการภาคสนามเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากัน ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.47) รองลงมา คือ มีการจัดสรรเครื่องบรรเทากวัยในปริมาณที่เหมาะสม กับสถานการณ์ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมสถานการณ์และมีมาตรการป้องกัน โควิด-19 ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.48) และ มีการให้บริการทั่วถึง ครอบคลุมประดิ่นสำคัญ เช่น ไฟป่า ภัยแล้ง ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.49) ตามลำดับ

#### 4.2.4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่ของ อปท.พบประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.64	0.48	มากที่สุด
2. ในกรณีร่างด่วนมีการดำเนินงานทันต่อเหตุการณ์	4.66	0.47	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ การรับแจ้งทางออนไลน์/โทรศัพท์	4.63	0.48	มากที่สุด
4. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก	4.68	0.47	มากที่สุด
รวม	4.65	0.36	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.47) รองลงมาคือ ในกรณีเร่งด่วนมีการดำเนินงานทันต่อเหตุการณ์ ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.47) มีเจ้าหน้าที่ของ อบต. พบประชานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) และ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ การรับแจ้งทางออนไลน์/โทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) ตามลำดับ

#### 4.2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างเจน อำเภอภูเขียว จังหวัดขัยภูมิ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างเจน อำเภอภูเขียว จังหวัดขัยภูมิ ดังนี้

##### 4.2.5.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างเจน ในภาพรวม ทั้ง 4 ด้าน เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ในภาพรวมรายด้าน

งานบริการด้าน	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านขั้นตอนการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น	4.60	0.34	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.31	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก	4.61	0.33	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.66	0.40	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.61	0.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างเจน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.26) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.33) ด้านขั้นตอนการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.34) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.31) ตามลำดับ

**4.2.5.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิน (พ.ศ. 2561- 2565) ด้านขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิน**

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิน (พ.ศ. 2561- 2565) ด้านขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิน

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ผล
1. การกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน	4.56	0.49	มากที่สุด
2. การซึ่งกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาต่อประชาชน	4.60	0.49	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการสร้างความรู้ ความเข้าใจของการจัดทำแผน	4.62	0.48	มากที่สุด
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา	4.64	0.48	มากที่สุด
5. การปรับปรุงแผนพัฒนาให้มีความเหมาะสม สอดคล้อง	4.63	0.48	มากที่สุด
รวม	4.60	0.34	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบร่วมกันว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิน (พ.ศ. 2561- 2565) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) รองลงมา คือ การปรับปรุงแผนพัฒนาให้มีความเหมาะสม สอดคล้อง ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) ขั้นตอนการสร้างความรู้ความเข้าใจของการจัดทำแผน ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.48) การซึ่งกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาต่อประชาชน ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) และการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.49) ตามลำดับ

**4.2.5.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิน (พ.ศ. 2561- 2565) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิน (พ.ศ. 2561- 2565) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	ผล
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการกระบวนการจัดทำแผนพัฒนา	4.56	0.49	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมต่อการดำเนินจัดทำแผนพัฒนา	4.60	0.49	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการดำเนินการและบริการ	4.55	0.49	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง	4.55	0.49	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่	4.50	0.50	มาก
รวม	4.55	0.31	มากที่สุด

จากการที่ 4.20 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหลวงโจน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.31) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมต่อการดำเนินจัดทำแผนพัฒนา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมต่อการดำเนินจัดทำแผนพัฒนา รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการกระบวนการจัดทำแผนพัฒนา ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.49) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการดำเนินการและบริการ และ เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.49) และ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.50) ตามลำดับ

#### 4.2.5.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น  
(พ.ศ. 2561-2565) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
1. การจัดเตรียม สื่อ โสตอุปกรณ์ในการดำเนินการของหน่วยงาน	4.67	0.47	มากที่สุด
2. สภาพการพร้อมใช้งานของสื่อ โสตอุปกรณ์มีความทันสมัย	4.60	0.49	มากที่สุด
3. ความเหมาะสมของเวลาที่การระดมความคิดเห็น	4.63	0.48	มากที่สุด
4. อาหาร เครื่องดื่มหรือสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับผู้เข้าร่วม	4.59	0.49	มากที่สุด
5. การเตรียมข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดทำแผนพัฒนา	4.60	0.49	มากที่สุด
รวม	4.61	0.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทาง โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การจัดเตรียม สื่อ โสตอุปกรณ์ในการดำเนินการของหน่วยงาน มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.47) รองลงมา ความเหมาะสมของเวทีการระดมความคิดเห็น ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) สภาพการพร้อมใช้งานของสื่อ โสตอุปกรณ์มีความทันสมัยและการเตรียมข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดทำแผนพัฒนามีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) และอาหาร เครื่องดื่มหรือสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับผู้เข้าร่วม ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.49) ตามลำดับ

**4.2.5.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ด้านช่องทางการให้บริการ**

ตารางที่ 4.22 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. หนังสือจากหน่วยงานถึงผู้เกี่ยวข้อง	4.70	0.46	มากที่สุด
2. สื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน	4.65	0.47	มากที่สุด
3. ป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชน	4.65	0.47	มากที่สุด
รวม	4.66	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า หนังสือจากหน่วยงานถึงผู้เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.46) รองลงมา คือ สื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน และป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.47) ตามลำดับ

**4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน**

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามตามปลายเปิด สามารถนำมายเคราะห์ และจัดเป็นกลุ่ม ของข้อเสนอแนะ ดังนี้ คือ

**1. ด้านการบริหารงาน**

- องค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน - ควรมีการพัฒนาระบบการบริหารงาน การควบคุมการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย
- ควรมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และสมำเสมอ
- ควรมีส่วนร่วมของชุมชน ต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

**2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน**

- เร่งการดำเนินการซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย ไม่ให้เกิดปัญหาและความเดือดร้อนแก่ประชาชน
- ก่อสร้างถนนหรือเส้นทางขนส่งส่งผลผลิตทางการเกษตรให้ทั่วถึง

3. ด้านสิ่งแวดล้อม

- การจัดการขยะมูลฝอย ควรเพิ่มถังขยะให้เพียงพอ และกำหนดเวลาในการจัดเก็บให้ชัดเจน เพื่อแก้ไขปัญหาขยะล้น

4. ด้านสังคมสังเคราะห์

- ลดความเหลื่อมล้ำ ในการเข้าถึงบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะผู้พิการและผู้สูงอายุ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจนต่อการบริการ 4 งานบริการ ได้แก่

- 1) งานด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ
- 2) งานด้านบริการสาธารณสุข
- 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 4) งานจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565)

ซึ่งผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิดังกล่าว ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ในการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 204 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.12 มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 31.62 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 74.07 การศึกษาจบชั้นประถมศึกษา จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 43.88 และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 38.18

##### 5.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวม ทั้ง 4 งานบริการ

ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจนในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.21) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบร่วม งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.25) คิดเป็นร้อยละ 92.40 รองลงมาคือ งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.22) และ งานด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.26) คิดเป็น ร้อยละ 92.2 และงานบริการด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.22) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

### 5.1.2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านสังคม ส่งเสริมสุขภาพชุมชนที่ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ

ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านสังคมส่งเสริมสุขภาพชุมชนที่ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.22) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.37) คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละ 92.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.29) คิดเป็นร้อยละ 91.80 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.28) คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับ โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีจุดคัดกรองเอกสาร สำหรับการยื่นขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.46) คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมา คือ มีขั้นตอน วิธีการเข้ารับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการชัดเจนเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 93.20 มีแผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และมีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.29) คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกาย เหมาะสม เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.80 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.60 มีความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.28) คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา คือ มีมาตรการป้องกัน โควิด-19 ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 92.40 มีการอนบันเทิงชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผ่านระบบธนาคาร ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 91.40 องค์กรบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.49) คิดเป็น

ร้อยละ 90.80 และ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุดพัก ( $\bar{X} = 4.42$ , S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 88.40 ตามลำดับ

4) งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุขององค์กรบริหาร ส่วนต่ำบลกว่างโจน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.37) คิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.45) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ มี call center รับแจ้งปัญหา และ ด้านมีช่องทางการรับข้อร้องเรียน ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

#### 5.1.2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุข

ประชาชนผู้รับบริการ ประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านสาธารณสุขขององค์กร บริหารส่วนต่ำบลกว่างโจน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.22) คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.39) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 91.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.29) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ โดยแยก เป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.46) คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมา คือ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 93.40 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.20 มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 91.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม "ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน" ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ตามลำดับ

2) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ ประจำดูแลรับบริการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อม

ให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 92.00 เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบ และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 91.40 และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 90.80 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.29) คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการติดป้ายบอกสถานที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.45) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ มีมาตรการป้องกัน โควิด-19 และด้านเครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 91.60 องค์การบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และมีสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก เช่น โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม จุดพัก ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.45) คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.39) คิดเป็นร้อยละ 92.60 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มี call center รับแจ้งปัญหา และมีช่องทางการสื่อสาร ทางoline และFacebook มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 91.40 รองลงมา คือ มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

#### 5.1.2.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์กร บริหารส่วนตำบลกว้างโจน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.25) คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.36) คิดเป็นร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.32) คิดเป็นร้อยละ 92.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 92.20 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.29) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และ ตามลำดับ โดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.30) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การติดต่อขอรับบริการ มีเจ้าหน้าที่ค่อยแนะนำและอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.45) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการรวดเร็ว และระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม/รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.40 มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จคร่าวงจรในที่เดียวกัน

( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.20 มีการประakashหรือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่ออย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 90.40 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.20) คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่มีความเตรียมพร้อมอยู่เสมอและเต็มใจในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความใส่ใจในข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ และเจ้าหน้าที่มีอิรยาศัยไม่ตรึงดึงดีและมีความเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 92.00 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการบริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 91.80 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.32) คิดเป็นร้อยละ 92.40 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ และมีอุปกรณ์การให้บริการภาชนะนามหมายสมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมา คือ มีการจัดสรรเครื่องบรรเทาภัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.80 มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์และมีมาตรการป้องกัน โควิด-19 ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.60 การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.40 และ มีการให้บริการทั่วถึง ครอบคลุมประเด็นสำคัญ เช่น ไฟป่าภัยแล้ง ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 91.60 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.36) คิดเป็นร้อยละ 93.00 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า สามารถติดต่อขอรับบริการ หรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.68$ , S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 93.60 รองลงมา คือ ในกรณีเร่งด่วนมีการดำเนินงานทันต่อเหตุการณ์ ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 93.20 มีเจ้าหน้าที่ของ อบต.พบປະประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.80 และ มีช่องทางการให้บริการหลากหลาย เช่น การออกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ การรับแจ้งทางออนไลน์/โทรศัพท์ ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.60 ตามลำดับ

### 5.1.2.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565)

ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจน ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.26) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านซ่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.40) คิดเป็นร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.33) คิดเป็นร้อยละ 92.20 ด้านขั้นตอนการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.34) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละ 91.00 ตามลำดับโดยแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.34) คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.80 รองลงมา คือ การปรับปรุงแผนพัฒนาให้มีความเหมาะสม ลดคล้อง ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.60 ขั้นตอนการสร้างความรู้ ความเข้าใจของการจัดทำแผน ( $\bar{X} = 4.62$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.40 การชี้แจงกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาต่อประชาชน ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 92.40 การกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 91.20 ตามลำดับ และการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.31) คิดเป็นร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมต่อการดำเนินจัดทำแผนพัฒนา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการกระบวนการจัดทำแผนพัฒนา ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 91.20 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการดำเนินการและบริการ และเจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 91.00 และ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.50) คิดเป็นร้อยละ 90.00 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ , S.D. = 0.33) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การจัดเตรียม สื่อ โสตอุปกรณ์ ในการดำเนินการของหน่วยงาน มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมา ได้แก่ ความเหมาะสมของเวทีการระดมความคิดเห็น ( $\bar{X} = 4.63$ , S.D. = 0.48) คิดเป็นร้อยละ 92.60 สภาพการพร้อมใช้งานของสื่อ โสตอุปกรณ์มีความทันสมัยและการเตรียมข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดทำแผนพัฒนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.60$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 92.00 และอาหาร เครื่องดื่มหรือสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับผู้เข้าร่วม ( $\bar{X} = 4.59$ , S.D. = 0.49) คิดเป็นร้อยละ 91.80 ตามลำดับ

4) ด้านซ่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.66$ , S.D. = 0.40) คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า หนังสือจากหน่วยงานถึงผู้เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.70$ , S.D. = 0.46) คิดเป็นร้อยละ 94.00 รองลงมา คือ สื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน และป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ( $\bar{X} = 4.65$ , S.D. = 0.47) คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ

### 5.1.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด สามารถนำมาวิเคราะห์ และจัดเป็นกลุ่มของข้อเสนอแนะ ดังนี้ คือ

#### 1. ด้านการบริหารงาน

- องค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน - ควรมีการพัฒนาระบบการบริหารงาน การควบคุมการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย
- ควรมีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และสมำเสมอ
- การมีส่วนร่วมของชุมชน ต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

#### 2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

- เร่งการดำเนินการซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย ไม่ให้เกิดปัญหาและความเดือดร้อนแก่ประชาชน

#### 3. ด้านสิ่งแวดล้อม

- การจัดการขยะมูลฝอย ควรเพิ่มถังขยะให้เพียงพอ และกำหนดเวลาในการจัดเก็บให้ชัดเจน เพื่อแก้ไขปัญหาขยะล้น

#### 4. ด้านสังคมสังเคราะห์

- ลดความเหลื่อมล้ำ 在การเข้าถึงบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะผู้พิการและผู้สูงอายุ

## 5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 งานที่ให้บริการแก่ประชาชนภายใต้การบริหารจัดการและการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกว้างโจนนั้น ได้นำมาอภิปรายผลการให้บริการดังภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านสังคมสังเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทา

สารณภัย และ 4) งานด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) ซึ่งข้อมูลทั้งหมดนี้ จะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน และใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบอ้างอิง (Benchmarking) ต่อไป ซึ่งมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ทั้ง 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านสังคมส่งเสริมที่ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เท่ากับมีคะแนนคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ 9 แสดงให้เห็นว่าในการบริหารงาน และการให้บริการต่อผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลกว่างโจน ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปของประชาชน และเป็นไปตามได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปของประชาชน และเป็นไปตามความคาดหวังที่ประชาชนผู้รับบริการสอดคล้องกับแนวคิด อิงพ้า สิงห์น้อย และ รัฐชาติ ทัศนัย (2561) โดยย้ำสาธารณณะ คือ โดยย้ำที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนช่วยแก้ไขปัญหาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น เป็นสิ่งที่อ่อนน้อมปลงoyezn และแสดงให้เห็นถึงความสมัพนธ์ต่อทั้งประชาชนและรัฐบาล โดยนโยบายสาธารณณะแบ่งออกเป็นหลายประเภทด้วยกัน ซึ่งแต่ละประเภทนั้นก็จะแตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสม ส่วนการนำไปใช้บริหารประเทศนั้นก็ขึ้นอยู่กับรัฐบาลแต่ละชุดว่าจะกำหนดและปฏิบัติตามนโยบายสาธารณะแบบไหน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด ดังนั้นนโยบายสาธารณะจึงเป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาลที่มุ่งเน้นสร้างผลประโยชน์ให้กับประชาชนเป็นหลัก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และพัฒนาชีวิตประชาชนให้ดีขึ้นที่สำคัญต้องให้ความสำคัญในราย ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบายรวมไปถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติ ถ้าหากสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและตรงกับความต้องการของประชาชนก็จะสามารถช่วยให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นได้อย่างแท้จริง จากผลการศึกษาดังกล่าวเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักโดยใช้ความต้องการของประชาชนนั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะกรรมการสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) ได้รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ว่าจากการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการของขั้นตอนการให้บริการ ได้ทำการลดขั้นตอนการทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อทำให้ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างง่าย ได้มีการประสานกับตัวแทนประชาชน ในการทำกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบและเข้าร่วมกิจกรรมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรู้ความสามารถในด้านที่ให้บริการ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับประชาชนในโอกาสต่าง ๆ เช่น การประชุมแผน โดยร่วมกันจัดทำแผนประจำปีกับ

ชาวบ้านในระดับหมู่บ้านและระดับตำบลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคุ้มค่า ในการกิจของรัฐ และทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด ด้านซ่องทางการให้บริการ พบว่า เทศบาลเมืองนครปฐมจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการ ได้สะดวก รวดเร็ว เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการทันสมัย อาทิ การให้บริการทาง Internet การให้บริการทางโทรศัพท์ การให้บริการด้วยหน่วย บริการเคลื่อนที่ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เทศบาลเมืองนครปฐมได้จัดให้มีบริเวณที่พักรอรับบริการ ที่พอดีเพียง สภาพแวดล้อมน่าติดต่อสะดวก สะอาด และมีสถานที่พอดีเพียงต่อการให้บริการประชาชน ที่มาขอรับบริการ คุณภาพการให้บริการจึงเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เทศบาลเมือง นครปฐมได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำชี้แจงขั้นตอนการให้บริการ และได้จัดทำป้ายบอกขั้นตอนและ วิธีการรับบริการทุกขั้นตอนเพื่อสะดวกกับผู้มารับบริการ จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้ บริการประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดี และไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความล่าช้า หรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ในระดับมากที่สุดและอยู่ในเกณฑ์คุณภาพระดับคะแนน 5 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 80)

จากการที่คณะผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี 2563 นั้น ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ 2) งานบริการด้านสาธารณสุข 3) งานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561- 2565) มีความพึงพอใจรวมอยู่ในระดับมาก ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 เท่ากับมีคะแนนคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับ 9 แสดงให้เห็นว่าในการ บริหารงาน และการให้บริการต่อผู้ใช้บริการองค์กรบริหารส่วนตำบลกว้างโจนนั้นอยู่ในระดับที่ได้ มาตรฐาน ซึ่งมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่าการให้บริการขององค์กร บริหารส่วนตำบลกว้างโจนนั้นอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานโดยพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสามารถพัฒนาการ ให้บริการในด้านอื่น ๆ ต่อไปได้

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วน ตำบลกว้างโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ใน ระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจำเป็นต้องดำเนินถึงความต้องการประโยชน์สาธารณะ เป็นสำคัญซึ่งลูกค้าถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรเป็นอย่างมาก จึงจำเป็นที่บุคลากรในองค์กรต้อง พัฒนาการให้บริการ จะต้องสนใจตลอดจนให้ความสำคัญต่อการให้บริการเพื่อว่าการให้บริการที่ดี

และมีประสิทธิภาพนั้นจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และอยากกลับมาใช้บริการ ในครั้งต่อไป ซึ่งจะส่งผลดีต่อและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรได้ปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการ ประชาชนให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษาในครั้งนี้จึงเป็นภาพสะท้อนให้ผู้บริหารองค์กร และ บุคลากรภายในองค์กรได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการเพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการบริหาร และพัฒนาองค์กรต่อไป

### **5.3.2 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป**

5.3.2.1 ควรลงพื้นที่ตรวจสอบการให้บริการ ด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน น้ำประปา ร่องระบายน้ำ ไฟฟ้าส่องสว่าง อายุครบทั้งหมดการให้บริการ เพื่อพัฒนาและขยายขอบเขตการ ให้บริการอย่างทั่วถึงในทุกมิติ

5.3.2.2 ควรพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

5.3.2.3 ควรประสานและขอความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานอุดมศึกษาภายใน จังหวัด เพื่อวิเคราะห์และสรุปประเด็นปัญหาของชุมชนเพื่อหาแนวทางพัฒนาต่อไป

5.3.2.4 ควรพัฒนา

## บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการ มากศึกษาต่อที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมปกครองส่วนห้องถีน. (2563). แผนปฏิบัตรราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กวี รักษ์ชน. (2541). การเก็บรวบรวมข้อมูลในกวี รักษ์ชน. เอกสารหมายเลขอ 20. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารทางวิชาการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กิตติวัลย์ ทองอร่าม. (2561). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- คณะสังคมศาสตร์มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). รายงานการประเมินผลความพึง พอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอระทุม แบบ จังหวัดสมุทรสาคร.
- \_\_\_\_\_. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม.
- จตุรงค์ พานิชชาติรักษ์. (2556). ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ สาธารณูปโภคทางด้านสุขาภิบาล จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองห้องถีน. มหาวิทยาลัย ราชภัฏรำไพพรรณี.
- จรส โพธิ์จันทร์. (2533). ความพึงพอใจในการท างานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลใน ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์ วโรฒประสาณมิตร.
- เจนจิรา ปักษา. (2552). ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและ การให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยอนันต์ สมทวนิช. (2522). การเมืองกับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, คณะรัฐศาสตร์.

- เดชรัต สุขกำเนิด, วิชัย เอกพลาการ และ ปัตพงษ์ เกษสมบูรณ์. (2545). การประเมินผลกระทบทางสุขภาพ เพื่อการสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ : แนวคิด แนวทาง และแนวปฏิบัติ. นนทบุรี : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ถวัลย์ วรเทพนุฒิพงษ์. (2536). นโยบายสาธารณะและการวางแผนนโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญชุม ศรีสะอด. (2529). การวัดผลและการประเมินผลทางการศึกษา. มหาสารคาม: ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- \_\_\_\_\_. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุริยาสาส์น.
- บุญเรือง ใจศิลป์. (2528). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : มปพ.
- ประมุข ศรีชัยวงศ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองบัวโこก อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- ผุสดี แสงหล่อ. (2555). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียน สวนป่าอุปถัมภ์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2.
- งานนิพนธ์ การศึกษาทางบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไฟศาล สุริยะมงคล. (2531). นโยบายสาธารณะของไทย. ในเอกสารการสอนชุดวิชาโนบายสาธารณะและการวางแผน. หน่วยที่ 14 (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประชาชน (การปกครอง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มนพลพัท แสงสังข์. (2562). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการของผู้นำองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน. วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม. คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มยุรี อนุนานราชอน. (2547). นโยบายสาธารณะ แนวคิด กระบวนการและการวิเคราะห์. เชียงใหม่ : คณบดีนิจการพิมพ์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 114. ตอนที่ 47 ลงวันที่ 24 สิงหาคม 2550.
- วรรณภา วามานนท์. กระบวนการนโยบายสาธารณะในประเทศไทย. วารสารเกษตรบัณฑิต ปีที่ 19 ฉบับพิเศษเดือน มีนาคม 2561.
- วิมลสิทธิ์ หรียงกูร. (2549). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: วิสิทธิ์วัฒนา..
- สมิต สัชณก. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญาณ.

- สิทธิกร อ้วนศิริ. (2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบล naklang อำเภอ naklang จังหวัดหนองบัวลำภู. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สุบัณฑิต จันทรสว่าง. (2560). การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค 4.0. วารสาร มจร. อุบลปริทรรศน์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม 2560.
- เสาวภาคย์ ปฐมพุกษ์วงศ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียนในอำเภอเข้าสิม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด. ตราด: วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.
- อรปีญ์ ธรรมานุชิต. (2559). บทบาทของคณะกรรมการผู้บริหารในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อการเตรียมความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียน: กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารการบริหารปกครอง (Governance Journal). คณ阶层ประเทศไทย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อิงฟ้า สิงหน้ายอย และรัชดา ทัศนัย. (2561). นโยบายสาธารณะ: การบริหารและการจัดการภาครัฐ. วารสารทางวิชาการ. <https://www.tci-thaijo.org/>.
- อุทัย เลาหิเชียร. (2544). การบริหาร. (ครั้งที่ 2). กรุงเทพ: ไทยวัฒนาพานิช.
- 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 Difinition 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.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality* (2nd ed.). New York: Harpers and Row.
- 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.

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลกวางโจน

อำเภอภูเขียว จังหวัดขัยภูมิ ประจำปี 2564

\*\*\*\*\*

**ตอนที่ 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/เที่ยบเท่า

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.....

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลกวางโจน 4 งานบริการ ดังนี้**

1. งานด้านบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ

2. งานด้านบริการด้านสาธารณสุข

3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4. งานจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565)

1) งานบริการด้านอนุเคราะห์ช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสและผู้สูงอายุ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีจุดคัดกรองเอกสารสำหรับการยื่นขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ					
2. มีขั้นตอน วิธีการเข้ารับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการซัดเจน เข้าใจง่าย					
3. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความซัดเจน 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 จุดพัก					
3. เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ					
4. มีการโอนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผ่านระบบธนาคาร					
5. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มี call center รับแจ้งปัญหา					
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook					
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน					

2) งานด้านบริการด้านสาธารณสุข

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. มีการจัดระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
5. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. มีเจ้าหน้าที่ประจำดูแลรับบริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบ และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่					
5. มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. องค์การบริหารส่วนตำบล 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 และ Facebook					
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน					

### 3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่คุยแนะนำและอำนวยความสะดวก					
2. มีการให้บริการในเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ไม่ที่เดียว กัน					
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
4. มีการประกาศหรือประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่ออย่างชัดเจน					
5. การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการรวดเร็ว					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม/รวดเร็ว					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการบริการ					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับการบริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความเตรียมพร้อมอยู่เสมอและเต็มใจให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความใส่ใจในข้อมูลหรือตอบข้อซักถามได้ชัดเจน					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
6. เจ้าหน้าที่มีอุรยาศัยไม่ตรึงดึงและมีความเป็นกันเอง					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. มีการให้บริการกรณีฉุกเฉินที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					
2. มีการจัดสรรเครื่องบรรเทากวัยในปริมาณที่เหมาะสมกับสถานการณ์					
3. มีการให้บริการทั่วถึง ครอบคลุมประเด็นสำคัญ เช่น ไฟป่า ภัยแล้ง					
4. การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนสอดคล้องกับความต้องการ					
5. มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมสถานการณ์และมี					
<b>มาตรการป้องกัน โควิด-19</b>					
6. มีอุปกรณ์การให้บริการภาชนะเหมาะสม					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. มีเจ้าหน้าที่ของ อปท. พบປະประชาชนอย่างต่อเนื่องสนับสนุน					
2. ในกรณีเร่งด่วนมีการดำเนินงานทันต่อเหตุการณ์					
3. มีช่องทางให้บริการหลากหลาย เช่น การอุกหน่วยให้บริการนอกสถานที่ การรับแจ้งทางออนไลน์/โทรศัพท์					
4. สามารถติดต่อขอรับบริการหรือขอรับคำปรึกษาได้อย่างสะดวก					

4) งานด้านจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านขั้นตอนการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น</b>					
1. การกำหนดขั้นตอนการดำเนินการ					
2. การชี้แจงกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาต่อประชาชน					
3. ขั้นตอนการสร้างความรู้ ความเข้าใจของการจัดทำแผน					
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา					
5. การปรับปรุงแผนพัฒนาให้มีความเหมาะสม สอดคล้อง					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนา					
2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมต่อการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนา					
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เต็มใจในการดำเนินการและบริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง					
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
1. การจัดเตรียม สื่อ โสตอุปกรณ์ในการดำเนินการของหน่วยงาน					
2. สภาพการพร้อมใช้งานของสื่อ โสตอุปกรณ์มีความทันสมัย					
3. ความเหมาะสมของเวทีการระดมความคิดเห็น					
4. อาหาร เครื่องดื่มหรือสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับผู้เข้าร่วม					
5. การเตรียมข้อมูลที่จำเป็นต่อการจัดทำแผนพัฒนา					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
1. หนังสือจากหน่วยงานถึงผู้เกี่ยวข้อง					
2. สื่อประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน					
3. ป้ายประชาสัมพันธ์ในชุมชน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอีน ๆ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

## ประวัตินักวิจัย

### หัวหน้าโครงการ

- ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมุข ศรีชัยวงศ์  
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Assistant Professor Dr. Pramuk Srichaiwong
- ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขา สหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
- หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวกพร้อมหมายเลขโทรศัพท์และไปรษณีย์

### อีเมลทอนิกส์ (e-mail)

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ  
167 ม.2 ต.นาฝาย อ.เมือง จ.ชัยภูมิ 36000  
โทรศัพท์ : 044-815111 โทรสาร : 044-815116  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ 081-745577  
อีเมล : Phudin-farm@Hotmail.com

### 4. ประวัติการศึกษา

ปริญญาเอก ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาศาสตร์การพัฒนา ภูมิภาค  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย  
ปริญญาโท วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วท.ม.) สาขาสัตวศาสตร์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
ปริญญาตรี วิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) สาขateknology การเกษตร มหาวิทยาลัย  
ราชภัฏอุดรธานี  
ปริญญาตรี ส่งเสริมการเกษตรบัณฑิต (สส.บ.) สาขาส่งเสริมการเกษตร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
5. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากสาขาวิชาศึกษา) : วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม  
พัฒนาชุมชน พัฒนาสังคม

6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย โดยระบุสถานภาพในการทำการวิจัยว่า  
เป็น หัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้ร่วมวิจัยในแต่ละผลงานวิจัย

- ก้อยกินดองอาหารวัฒนธรรมจังหวัดชัยภูมิ (หัวหน้าโครงการ)
- ความหลากหลายทางชีวภาพของผักพื้นบ้านในเขตต้นน้ำเขี้ยวและลำน้ำสาขาของจังหวัด

ชัยภูมิ (หัวหน้าโครงการ)

3) การวิจัยเพื่อการพัฒนาครุภัณฑ์กระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัด

ชัยภูมิ (ผู้ร่วมวิจัย)

4) การวิจัยและพัฒนาอาหารโปรดีนสูงจากเห็ด (ผู้ร่วมวิจัย) : 2552 ทุนของ สกอ.

- 5) การประเมินความพึงพอใจโรงเรียนสัตว์ชุมชนต้นแบบ เทศบาลตำบลนาຄลา จังหวัด  
หนองบัวลำภู(หัวหน้าโครงการ) 2551 ทุนเทศบาลตำบลนาຄลา
- 6) การวิจัย การจัดขยะแบบมีส่วนร่วมของชุมชนเทศบาลตำบลนาเหล่า จังหวัด  
หนองบัวลำภู (หัวหน้าโครงการ) : 2550 ทุนเทศบาลตำบลนาเหล่า
- 7) ผลงานวิจัยความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
เทศบาลตำบลนาຄลา ปี 2552 (หัวหน้าโครงการ) ทุนเทศบาลตำบลนาຄลา
- 8) การศึกษาสภาพการเลี้ยงโคนมของเกษตรกรในเขตจังหวัดหนองบัวลำภู (ผู้ร่วมวิจัย)  
2549 ทุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

#### ผู้ร่วมวิจัย

1. นางสาวสุภาณัตน์ ปราบคุณเช็นทร์  
ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา  
สังกัด สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
2. นางมนัสศิล โรเบิร์ตส์  
ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป  
สังกัด สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

