



รายงานการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพ้นทอง

อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

โดย

อาจารย์ ดร.เทิดศักดิ์ สุพันธ์

และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ประจำปี 2563

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ปีที่ทำการวิจัย 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้ 2) ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือฟื้นฟู 3) ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม 4) ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น 5) ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง ที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง การวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 181 คน (ร้อยละ 47.40) กับเพศหญิง จำนวน 201 คน (ร้อยละ 52.60) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 144 คน (ร้อยละ 37.70) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปีจำนวน 80 คน (ร้อยละ 20.90) และอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.50) อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 89 คน (ร้อยละ 23.30) อายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.60) สถานภาพส่วนมากสมรสแล้ว จำนวน 258 คน (ร้อยละ 67.50) และโสดจำนวน 124 คน (ร้อยละ 32.50)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 176 คน (ร้อยละ 46.10) ระดับประถมศึกษาจำนวน 97 คน (ร้อยละ 25.40) ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 60 คน (ร้อยละ 15.70) ระดับอนุปริญญา/ปวส.จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.70) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.10)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม มากที่สุด จำนวน 204 คน (ร้อยละ 53.40) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 85 คน (ร้อยละ 22.30) อาชีพค้าขาย จำนวน 38 คน (ร้อยละ 9.90) อาชีพข้าราชการ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 6.00) และอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.40)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน เท่ากับร้อยละ 92.20 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับคะแนนเท่ากับ 9 จำแนกรายงานได้ดังนี้

- 1) ด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 91.80
- 2) ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือฟื้นฟู มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.60
- 3) ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.80
- 4) ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.80
- 5) ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 92.20

คำนำ

หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไว้ว่า จะต้องให้ประโยชน์สุขของประชาชน พร้อมทั้งเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ อีกทั้งลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ในด้านคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการประสานงานหรือจ้างหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพ้นทอง จึงได้ประสานมายังสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งเป็นหน่วยงานสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อทำการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพ้นทอง มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ หวังว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพ้นทอง ในครั้งนี้คงเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการพัฒนาปรับปรุง การบริหารงาน พร้อมทั้งบริการประชาชนต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม หวังว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพ้นทอง ในครั้งนี้คงเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงาน พร้อมทั้งบริการประชาชนต่อไป

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 องค์กรปกครองท้องถิ่น	7
2.2 การบริหารงานส่วนท้องถิ่น	10
2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง	10
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	18
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย	28
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	29
3.5 การแปลผลฯ	30
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง	32
4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง	34
4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	48
5.1 สรุปผลการวิจัย	48
5.2 อภิปรายผล	49
5.3 ข้อเสนอแนะ	51
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	
ภาคผนวก ข หนังสือแต่งตั้งคณะทำงาน	
ภาคผนวก ค ภาพถ่ายระหว่างดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงอัตรากำลังพนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุและสถานภาพ	32
3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา	33
4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	34
5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทองในภาพรวม	34
6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง งานด้านงานบริการจัดเก็บภาษีและพัฒนารายได้	35
7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือฟื้นฟู	37
8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง งานด้านพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม	40
9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง งานด้านสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น	42
10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง งานด้านสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม	45

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่น เป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารตนเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยอิสระ ปลอดภัยจากการขึ้นาจารัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ดังนี้

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐาน และวิธีการของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุน ผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเองได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเอง และท้องถิ่นด้วยทัศนะที่ว่าเป็นการสนับสนุนประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิ มีเสียงในการดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิธีการทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์, 2524 : 14)

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารตนเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดภัยจากการขึ้นาจารัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ โดยการทำงานในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล จึงจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรจะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อเป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงาน ส่งผลให้คนในองค์กรมีความกระตือรือร้นใน

การทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กรทำให้เป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ

รากฐานสำคัญของการปกครองรัฐ ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์การปกครองในลักษณะใดก็ตามการให้บริการงานสาธารณะให้แก่ประชากรในรัฐถือเป็นภารกิจหลักที่แต่ละรัฐจะต้องดำเนินการเพื่อให้ประชากรในรัฐมีความสุขสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ในแง่ของการปกครองระบอบประชาธิปไตยจะเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนรวม รัฐบาลที่เกิดขึ้นจึงเป็นเสมือนเครื่องมือในการช่วยให้ประชาชนได้บรรลุจุดหมายปลายทางของสังคมการเมือง นั่นคือความผาสุกของประชาชนทั้งปวง ซึ่งหมายรวมถึง เสรีภาพ โอกาส ความเจริญ (ณัชชาภัทร อุ๋นตรงจิตร, 2556, น. 106) ซึ่งประเทศไทยในปัจจุบันนั้นก็ใช้ระบอบการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่มีการกระจายอำนาจในการปกครองลงสู่ท้องถิ่น ซึ่งการปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองของประเทศ การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองได้อย่างเสรีภายใต้กรอบแห่งกฎหมาย เพื่อให้เกิดความเจริญที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน การปกครองท้องถิ่นช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการปกครองที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่ที่มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ มีกระจ่ายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัวและปรับตัวให้ยืดหยุ่น โดย รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ในหมวดที่ 14 มาตรา 249 - 251 ได้บัญญัติถึง การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน รวมไปถึงต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครอง ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกัน การก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

โดยการทำงานในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล จึงจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรจะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อเป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงาน ส่งผลให้คนในองค์กรมีความกระตือรือร้นในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กรทำให้เป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ

แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในหลักการแห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้บัญญัติสาระสำคัญเกี่ยวกับการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ การสร้างความเข้มแข็งขององค์การอิสระภายใต้รัฐธรรมนูญ การขยายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารกิจการบ้านเมืองให้กว้างขวางขึ้น โดยเฉพาะการให้ประชาชนหรือผู้รับบริการและชุมชนเข้ามามีบทบาทในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะและการจัดสรรทรัพยากร ตลอดจนการริเริ่มแผนงาน โครงการ มาตรการ และตรวจสอบการดำเนินการต่าง ๆ ของภาครัฐ นอกจากนี้ยังเน้นถึงเรื่องธรรมาภิบาลและจริยธรรมในการบริหารกิจการบ้านเมือง มาตรการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และให้มีการประกาศใช้มาตรฐานทางจริยธรรมและคุณธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำหรับการให้บริการประชาชน เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการ ต้องการความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในสภาพการณ์ที่เป็นจริงแล้ว สำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการอยู่อีกเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่แล้วในส่วนราชการท้องถิ่น ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผู้ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เนื่องจากภารกิจงานในหน้าที่ประจำมีมากอยู่แล้ว ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทางด้านเทคนิควิชาการสนับสนุน ขาดวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่นที่ส่งผลกระทบต่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรปกครองท้องถิ่นไทยครั้งใหญ่และมีการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยการโอนกิจกรรมบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปใช้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่างๆ ของประเทศหรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง และในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้ในหมวดที่ 9 มาตรา 282 - 290 ของรัฐธรรมนูญแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มาของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง

สำหรับการให้บริการประชาชน เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการ ต้องการความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในสภาพการณ์ที่เป็นจริงแล้ว สำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการอยู่อีกเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่แล้วในส่วนราชการท้องถิ่น ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผู้ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เนื่องจากภารกิจงานในหน้าที่ประจำมีมากอยู่แล้ว ขาดบุคลากรที่มี

2. คุณภาพของการบริการ ที่เป็นไปตามแนวการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง

3. เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

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

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ทำการวิจัย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ตั้งอยู่เลขที่ 200 หมู่ที่ 5 ตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

- โทรศัพท์ 044 - 056145

- โทรสาร 044 - 056144

พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง เป็นพื้นที่ราบลุ่ม และสภาพอากาศโดยทั่วไปมี 3 ฤดู ตามฤดูกาลของประเทศไทย โดยมีอากาศหนาวจัดในฤดูหนาว และร้อนจัดในฤดูร้อน และมีลำห้วย หนองน้ำ เหมาะแก่การเพาะปลูก ภูเขาที่สำคัญได้แก่ ภูโอม-ภูคลี

ที่ตั้งของหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

ตำบลสระโพนทอง ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1 บ้านโพธิ์

หมู่ที่ 2 บ้านโนนฆ้อง

หมู่ที่ 3 บ้านพันลำ

หมู่ที่ 4 บ้านสระโพนทอง

หมู่ที่ 5 บ้านสัมกบ

หมู่ที่ 6 บ้านโนนโก

หมู่ที่ 7 บ้านหนองคู

หมู่ที่ 8 บ้านพิพวย

หมู่ที่ 9 บ้านโนนมะเข่า

หมู่ที่ 10 บ้านสัมกบ

หมู่ที่ 11 บ้านโนนทัน

หมู่ที่ 12 บ้านโนนส้มโฮง

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ประเด็นการสำรวจ ประกอบด้วย 4 ประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 งานบริการที่จะนำมาประเมิน ประกอบด้วย

1) งานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้

- 2) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือฟื้นฟู
- 3) งานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค - บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม
- 4) งานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น
- 5) งานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาของการสำรวจเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563
รวมระยะเวลา 12 เดือน

4. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัย คือ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 8,466 คน (ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2563)

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งได้จากการใช้ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 382 คน ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากผู้ที่มาใช้บริการในงานด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งที่ได้พบเห็น และสัมผัสโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง หรือการพูด เป็นความรู้สึกของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง ต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง คือ

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

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น การให้บริการ การใช้ความมีอัธยาศัย ควบคู่ไปกับความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบและไม่ถือโอกาส แสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ

การให้บริการ หมายถึง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น จะต้องยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่องาน หรือรับบริการในด้านต่าง ๆ จากองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกดี ที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การได้รับบริการ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบล สระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง โดยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีรวมถึงเอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการวิจัย ซึ่งจัดลำดับเนื้อหา ดังนี้

1. องค์การปกครองท้องถิ่น
2. การบริหารงานส่วนท้องถิ่น
3. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 องค์การปกครองท้องถิ่น

2.1.1 ปรัชญาแนวคิดขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

โดยที่กฎหมายปกครองท้องถิ่น แสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ ต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ นั่นคือ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึง และตรงกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่น ตามความเป็นมาในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลงได้ก็ด้วยวิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่น เป็นสถาบันการปกครองประเทศ ในระบอบประชาธิปไตย โดยผู้ที่เข้าร่วมในการปกครองท้องถิ่น จะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่นนั้น

ดังนั้น กฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้น เพื่อจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีวัตถุประสงค์กระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างท้องถิ่นกับส่วนกลางในขอบเขตการกำกับดูแล นั่นคือ จะไม่กำหนดให้ราชการส่วนกลางมีอำนาจบังคับบัญชา เหนือคณะผู้บริหารของท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ แต่จะให้มีความอำนาจในการกำกับดูแล เพื่อป้องกันมิให้ราษฎรได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของราชการส่วนท้องถิ่น และเพื่อประโยชน์หลักแก่ราษฎรในท้องถิ่นว่าจะได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จะกำกับดูแลและตรวจสอบให้ราชการส่วนท้องถิ่น กระทำการโดยชอบด้วยกฎหมาย หากมีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้น ก็จะมีอำนาจในการเพิกถอน หรือยับยั้งการกระทำนั้น ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจแก่ราชการส่วนกลางให้กระทำได้ไว้อย่างชัดเจนด้วย แม้ในบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 282 ยังบัญญัติไว้ว่า “ภายใต้บังคับมาตรา 1 ซึ่งรัฐบาลนั้นจะต้องให้ความอิสระ แก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น” และมาตรา 583 วรรค 2 “การกำกับดูแลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

หรือประโยชน์ของประเทศโดยรวม ทั้งนี้ จะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ได้”

ดังนั้นแนวคิดพื้นฐาน ของระบบการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ว่า

1. เป็นระบบการกระจายอำนาจทางการปกครองไปสู่ท้องถิ่น
2. เพื่อจัดทำสาธารณะ ได้อย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการของราษฎร และเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น
3. โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้มีส่วนอย่างเต็มที่
4. เพื่อเป็นกระบวนการให้การเรียนรู้ในระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน
5. ราชการส่วนกลางต้องไม่มีอำนาจเหนือคณะผู้บริหารส่วนท้องถิ่น แต่มีบทบาทในการกำกับดูแล และให้ความช่วยเหลือ
6. ท้องถิ่นต้องมีความอิสระในการตัดสินใจ กำหนดทิศทาง นโยบายและการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ในระดับหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ได้มีการปรับปรุง พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยกำหนดให้มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบของ เทศบาล ด้วย แต่ให้มีอำนาจมีหน้าที่ดำเนินการในกิจการที่ เทศบาล ดำเนินการไม่ได้หรือต้องประสานงานร่วมกันระหว่าง องค์การบริหารส่วนตำบล หลายแห่งเป็นต้น ปัจจุบันประเทศไทยจึงมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ

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

2.1.2 องค์การปกครองท้องถิ่น รากฐานระบบประชาธิปไตย

จากเจตนารมณ์ของกฎหมายปกครองท้องถิ่นดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ “ราชการส่วนท้องถิ่น” จึงถูกจัดตั้งขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิดในการพัฒนาระบอบประชาธิปไตย ที่ต้องการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น จึงถือได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของระบอบประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น และเป็นกลไกการปกครองที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นของตนอย่างแท้จริง ทั้งนี้เพราะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมาจากประชาชนดำเนินกิจการเพื่อประชาชน โดยกำกับดูแลของประชาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นกลไกของการมีส่วนร่วมในเชิงโครงสร้างของชุมชนท้องถิ่น

2.1.3 การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการผลักดันให้กลไก (องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินภารกิจการพัฒนาท้องถิ่น ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการบริหาร

จัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ดังนี้

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

2. การเสนอความต้องการต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณา กำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน/โครงการในเรื่องต่างๆ

3. การตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาท้องถิ่น และคณะกรรมการบริหารองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นของคุณ แล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่มชมรม หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยอาจผ่านสื่อของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไปร่วมทั้งการร้องเรียนผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน ที่กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นก็ได้

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

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

จากบทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชนเป็นองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญ ที่จะให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับประชาชนได้ เป็นที่พึ่งและเป็นหัวอกของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในระบอบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง

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

2.2 การบริหารงานส่วนท้องถิ่น

2.2.1 กำหนดมาตรฐานการบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น

เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารงานบุคคลตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่นประกอบด้วยกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น กำหนดให้คณะกรรมการมาตรฐานงานบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น กำหนดมาตรฐานการบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบให้มีทิศทางที่เหมาะสมและเป็นธรรม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 33(1) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 คณะกรรมการขั้นพื้นฐานการบริหารงานส่วนท้องถิ่น ได้มีมติการประชุม ครั้งที่ 6/2544 เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2544 ให้ประกาศกำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นไว้ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ (ข้อ 2) “พนักงานส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า ข้าราชการบริหารส่วนจังหวัด พนักงานเทศบาล พนักงานส่วนตำบล ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้าราชการเมืองพัทยา และข้าราชการหรือพนักงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาจัดเป็นเงินเดือนของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

การกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและการกำหนดตำแหน่ง โดยคำนึงถึงอำนาจหน้าที่และปริมาณงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ภายใต้กรอบมาตรฐานทั่วไปที่คณะกรรมการกลาง ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นกำหนด และการกำหนดมาตรฐานของตำแหน่งและอัตราตำแหน่ง ให้จำแนกตำแหน่งเป็นประเภทและสายงาน และจัดตำแหน่งในประเภทเดียวและระดับเดียวกัน โดยคำนึงถึงหน้าที่ลักษณะความรับผิดชอบ และคุณภาพของงาน ความก้าวหน้าในสายงานของพนักงานส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยความต้องการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีขนาดแตกต่างกันด้วย โดยมาตรฐานดังกล่าวจะต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานที่ ก.พ. กำหนด ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามมาตรฐานทั่วไปที่คณะกรรมการกลาง ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพ้นทอง

2.3.1 สภาพทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพ้นทอง

ตำบลบ้านสระโพ้นทอง มีพื้นที่ 54 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 33,750 ไร่ มีคลองชลประทานตัดผ่าน สามารถใช้ประโยชน์ทางการเกษตรได้แต่เป็นบางส่วน สภาพดินโดยทั่วไปเป็นดินเหนียวผสมทราย

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพ้นทอง (ปัจจุบันเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง) ตั้งอยู่เลขที่ 200 หมู่ที่ 5 ตำบลสระโพ้นทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพ้นทอง เป็นพื้นที่ราบลุ่ม และสภาพอากาศโดยทั่วไปมี 3 ฤดู ตามฤดูกาลของประเทศไทย โดยมีอากาศหนาวจัดในฤดูหนาว และร้อนจัดในฤดูร้อน และมีลำห้วย หนองน้ำ เหมาะแก่การเพาะปลูก ภูเขาที่สำคัญได้แก่ ภูโอม-ภูคลี

ที่ตั้งและอาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านหัน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ภูแลนคาและตำบลซับสีทอง
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	ตำบลบ้านบัวและตำบลบ้านยาง
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลโนนกกอก

เนื้อที่ มีเนื้อที่ทั้งหมด 54 ตารางกิโลเมตร

ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน และมีจำนวนประชากร จำนวน 8,466 คน แบ่งเป็นชาย 4,191 คน หญิง 4,275 คน

(ข้อมูล ณ สิงหาคม 2563)

สภาพภูมิประเทศและลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะอากาศมีลักษณะร้อนชื้น อากาศเปลี่ยนแปลงไปตามฤดู ซึ่งมี 3 ฤดู ดังนี้ ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนกุมภาพันธ์ไปจนถึงกลางเดือนพฤษภาคม อากาศร้อนและแห้งแรง แต่บางครั้งอาจมีอากาศเย็น บ้างครั้งเกิดพายุฝนฟ้าคะนองและลมกระโชกแรงหรืออาจมีลูกเห็บตกก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประชาชนทุกปี เรียกว่า “พายุฤดูร้อน” อากาศร้อน จะมีอุณหภูมิระหว่าง 35 – 39.9 องศาเซลเซียสร้อนจัด มีอุณหภูมิประมาณ 40 องศาเซลเซียสขึ้นไป

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคม ฝนตกมากในช่วงเดือน พฤษภาคม – ตุลาคม แต่อาจเกิด “ช่วงฝนทิ้ง” ซึ่งอาจนานประมาณ 1 – 2 สัปดาห์หรือบางปีอาจเกิดขึ้นรุนแรงและมีฝนน้อยนานนับเดือน ในเดือนกรกฎาคม แต่ในเขตเทศบาลไม่เคยเกิดอุทกภัยรุนแรง มีฝนตกเฉลี่ยประมาณ 900 มิลลิเมตร

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

2.3.2 ด้านสังคม ประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น

สภาพสังคม

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง มีวัฒนธรรมที่ได้สั่งสมกันมาเป็นเวลาอันช้านานโดยการคิดค้นและปรับแต่งมาจากวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมาแต่ดั้งเดิม และโดยการรับเอาวัฒนธรรมใกล้เคียงจากต่างท้องที่ต่างรูปแบบต่างภาษาและจากต่างเชื้อชาติเข้ามาผสมผสานกัน จากการศึกษาติดต่อสัมพันธ์กันทั้งทางด้าน การเผยแพร่ศาสนา อารยธรรม และติดต่อค้าขายกันจนกลายเป็นสัญลักษณ์เฉพาะของท้องถิ่นที่สามารถแสดงออกให้เห็นถึงเอกลักษณ์ของสังคมชนบทและจากการที่ได้ถือปฏิบัติสืบทอดกันมาเป็นระยะเวลาอันช้านานโดยชุมชนภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทองยังคงสภาพเป็นชุมชนกึ่งชนบทประชาชนประกอบอาชีพเกษตรกรรมการค้าขาย

ด้านการศาสนา

ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีความเชื่อถือตามประเพณีในสมัยก่อนและมีอิทธิพลต่อจิตใจของประชาชนเป็นอย่างมาก เช่น การนับถือผี การบนบาน การเซ่นไหว้ผี ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทองมีวัดทั้งหมด 12 วัด คือ

1. วัดพระเจ้าหุบโพธิธาราม
2. วัดโนนฆ้องมิ่งคลาราม
3. วัดเทวฤทธิ์สุวิมลมิ่งคลารามวัดสุวรรณราม
4. วัดป่าสุวรรณาคูหา
5. วัดทุ่งสว่าง
6. วัดหนองคูคำ
7. วัดโนนตะโก
8. วัดบ้านโนนมะเยา
9. วัดขามเทศวัดโนนทัน
10. วัดโนนส้มโฮง

งานประเพณี งานรัฐพิธี และวันสำคัญของท้องถิ่น

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทองมีการนับถือประเพณีอย่างเคร่งครัดมาแต่ครั้งโบราณและเป็นประเพณีของท้องถิ่นสืบมาตั้งแต่บรรพบุรุษจนถึงลูกหลานโดยยึด “ฮีตสิบสอง-คองสิบสี่” เป็นแนวทางปฏิบัติด้านวัฒนธรรมประเพณี ในแต่ละเดือนมีประเพณีประจำเดือน

2.3.3 ด้านการศึกษา

ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทองมีโรงเรียนในพื้นที่ระดับประถมศึกษาจำนวน 5 โรงเรียน คือ

1. โรงเรียนบ้านโพธิ์คุรุราษฎร์ประสิทธิ์
2. โรงเรียนสระโพนทอง
3. โรงเรียนบ้านหนองคูวิทยา
4. โรงเรียนบ้านส้มกบรัฐราษฎร์บำรุง
5. โรงเรียนบ้านพิพวย

มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กการศึกษาาระดับ 3 ขวบ ตำบลสระโพนทอง หมู่ที่ 10 บ้านส้มกบ ตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

2.3.4 ด้านสาธารณสุข

การให้บริการด้านสาธารณสุขในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง โดยมีบุคลากรด้านสาธารณสุข เป็นผู้ให้บริการด้านสาธารณสุข

การสังคมสงเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทองดำเนินการด้านสวัสดิการสังคมและการสงเคราะห์
ชุมชน ดังนี้

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุจำนวน 1,576 คน เดือนละ 1,030,700 บาท
เป็นเงิน 12,368,400 บาท/ปี

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้กับผู้พิการ จำนวน 554 คน เดือนละ 800 บาท
เป็นเงิน 443,200 บาท/เดือน รวมเป็นเงิน 5,318,400 บาท/ปี

การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพให้กับผู้ติดเชื้อเอชไอวี จำนวน 27 คน เดือนละ 500 บาท
เป็นเงิน 13,500 บาท/เดือน รวมเป็นเงิน 162,000 บาท/ปี

ข้อมูล ณ เดือน สิงหาคม 2563

2.3.5 ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทองมีงานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลสระโพนทอง อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัด มีสมาชิก อปพร. จำนวน 160 คน

2.3.6 ด้านยาเสพติด

ปัญหาเสพติดในชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง จากการที่ทางสถานี
ตำรวจภูธรอำเภอเกษตรสมบูรณ์ ได้แจ้งให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง ทราบนั้นพบว่า
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง มีผู้ที่ติดยาเสพติดแต่เมื่อเทียบกับพื้นที่อื่นถือว่าน้อย
และยังไม่พบผู้ค้า เหตุผลก็เนื่องมาจากว่าได้รับความร่วมมือกับทางผู้นำ ประชาชน หน่วยงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง ที่ช่วยสอดส่องดูแลอยู่เป็นประจำ การแก้ไขปัญหายาของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง สามารถทำได้เฉพาะตามอำนาจหน้าที่เท่านั้น เช่น การณรงค์
การประชาสัมพันธ์ การแจกเบาะแส การฝึกอบรมให้ความรู้ ถ้านอกเหนือจากอำนาจหน้าที่ ก็เป็น
เรื่องของอำเภอหรือตำรวจแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง ก็ได้ให้ความ
ร่วมมือมาโดยตลอด

2.3.7 ข้อมูลด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

การคมนาคมขนส่ง เดินทางรวดเร็ว มีถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้าน ทั้ง 12 หมู่บ้าน

การสื่อสารโทรคมนาคม

การสื่อสารที่สำคัญด้านสัญญาณวิทยุสามารถรับสัญญาณสถานีวิทยุชุมชนและสถานี
วิทยุกระจายเสียง ของจังหวัดชัยภูมิได้ชัดเจน คือ สถานีวิทยุ จ.ส. 5 ของกรมทหารสื่อสาร สถานีวิทยุ
อสมท. ชัยภูมิ สถานีวิทยุ สวท.ชุมแพ และสถานีวิทยุชุมชนในพื้นที่ การรับสัญญาณการรับสัญญาณ
ภาพของสถานีโทรทัศน์ได้ 6 ช่อง คือ 3, 5, 7, 9, ทีวียุโรป ได้ชัดเจนและสถานีผ่านดาวเทียม

นอกจากนี้ยังมีวิทยุสื่อสารของที่ทำกรปกครองอำเภอเกษตรสมบูรณ์ สถานีตำรวจ
อำเภอเกษตรสมบูรณ์ สาธารณสุขอำเภอและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากมีกรณีเร่งด่วนสามารถ
ใช้บริการโทรศัพท์ได้ซึ่งปัจจุบันมีระบบโทรศัพท์มือถือบริการอย่างทั่วถึง ส่วนการสื่อสารมวลชน มี
หนังสือพิมพ์รายวัน จุลสาร และนิตยสารต่าง ๆ

ไฟฟ้า

ทุกครัวเรือนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทองทุกครัวเรือนมีไฟฟ้าใช้โดยทั่วถึงทุกหมู่บ้าน คิดเป็นมีไฟฟ้าร้อยละ 100 องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง ได้ประสานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกษตรสมบูรณ์ ประมาณค่าใช้จ่ายโดยใช้งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง เพื่อขอขยายเขตบริการไฟฟ้าไปยังครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ ซึ่งจะพิจารณาถึงความเดือดร้อน จำเป็น เหมาะสม และคุ้มค่ามากที่สุด

การประปา

องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง มีการประปาส่วนภูมิภาคบางหมู่บ้าน ส่วนใหญ่จะเป็นระบบประปาหมู่บ้านหรือระบบประปาชนบท ที่ทางหน่วยงานของรัฐและองค์การบริหารส่วนตำบลไปดำเนินการก่อสร้างให้ เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค ซึ่งมีบางหมู่บ้านที่ยังไม่มีเพียงพอต่อการอุปโภคบริโภค และยังมีความต้องการระบบประปาหมู่บ้านอีกหลายแห่ง

2.3.8 สภาพเศรษฐกิจและสังคม

อาชีพหลักส่วนมากประกอบอาชีพในภาคเกษตรกรรมประมาณร้อยละ 90 ที่สำคัญได้แก่ การทำนาทำไร่ ทำสวน นอกจากนี้ยังมีการประกอบอาชีพนอกเหนือจากภาคเกษตรกรรม ประมาณร้อยละ 10 ดังนี้

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

การเกษตร

เกษตรกรส่วนใหญ่ของตำบลสระโพนทอง ปลูกพืชเป็นหลัก ได้แก่ การทำนา การทำไร่ทำสวน เช่น อ้อย ข้าวโพด พริก ยาสูบ ถั่วต่างๆ พืชผัก และผลไม้ ส่วนพืชเศรษฐกิจที่นิยมที่ปลูกกันมากตามลำดับคือ ข้าว พริก อ้อย และเกษตรกรทุกหมู่บ้านจะมีการรวมกลุ่มกันประกอบอาชีพเสริมต่างๆ เช่น กลุ่มปลูกพริก กลุ่มจักสาน เป็นต้น

2.3.9 ข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทองประกอบด้วย

การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร

ฝ่ายนิติบัญญัติประกอบด้วยสมาชิกสภา อบต. สระโพนทอง จำนวน 24 คน

ฝ่ายบริหารประกอบด้วยคณะผู้บริหาร จำนวน 3 คน

- | | | |
|---------------|---------|------------------------------|
| 1. นางบุญน้อม | ภาษา | นายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 2. นายมงคล | ภาษา | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |
| 3. นายเสมอ | คงโนนกก | รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล |

ตารางที่ 1 แสดงอัตรากำลังพนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพธิ์ทอง
อัตรากำลังพนักงานและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพธิ์ทอง จำนวนทั้งหมด 52 คน ดังนี้

หน่วยงาน	พนักงานส่วนตำบล	พนักงานจ้างตามภารกิจ	พนักงานจ้างทั่วไป
สำนักปลัด อบต.	6	5	7
กองคลัง	4	3	-
กองช่าง	1	1	-
กองการศึกษาฯ	6	4	9
กองสวัสดิการสังคม	2	1	-
กองสาธารณสุข	-	1	-
กองส่งเสริมการเกษตร	-	1	-
หน่วยตรวจสอบภายใน	1	-	-
รวมทั้งสิ้น	20	16	16

ข้อมูล ณ สิงหาคม 2563

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคล ความต้องการ และความคาดหวังในหลายสิ่งอย่าง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538 : 56 - 58) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ และคาดหวัง ความพึงพอใจเป็นความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ย่อมแตกต่างกัน อาจมีสาเหตุเนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด (Tension) หรือความกระวนกระวาย (Discomfort) หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพ (Unequilibrium) ในร่างกายเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆ เหล่านี้ไปได้แล้ว มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเองต้องการความพึงพอใจ และทัศนคติว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ 1) ความรู้สึกในทางบวก และ 2) ความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

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

Campbell (1976) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็นหรือคาดหวังไว้ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่ จะเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล”

Donabedian (1980) ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ”

Risser (1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคน เกิดจากประสบการณ์ หรือ บรรลุในสิ่งที่คาดหวังไว้

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

อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ได้พบเห็นและได้สัมผัส โดยอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทางหรือการพูดคุย ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

2.4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

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

Maslow (สมิต สัชฌกร, 2542 : 10) ได้กล่าวถึง ความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้นไว้

ดังนี้

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

4.1 ความต้องการทางสรีระวิทยา เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการพักผ่อน ความต้องการออกกำลังกาย เป็นต้น

4.2 ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงความมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิตและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

4.3 ความต้องการความรักและการยอมรับ เป็นความต้องการทางสังคมที่อยากให้มีคนเอาใจใส่ แสดงความรัก ความห่วงใย และยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4.4 ความต้องการการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการดีเด่นในความสามารถของตัวบุคคล อยากรู้ให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตน และยกย่องให้เกียรติ

4.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการขั้นสูงสุด ซึ่งต้องการรู้จักและเข้าใจในตนเองด้วยความพยายามผลักดันชีวิตตนเองไปในทางที่คาดหวังให้ดีที่สุด

อาจกล่าวได้ว่า มนุษย์ทุกคนต่างมีความต้องการ ซึ่งความต้องการแต่ละขั้นอาจได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังมากหรือน้อยต่างกัน

2.4.3 ทฤษฎี ERG Model

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierachy Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ชนิด คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538 : 70)

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

2. ความต้องการสัมพันธ์ไมตรี (Relatedness Needs) หมายถึง ความต้องการที่อยากเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งความต้องการชนิดนี้ของอันเดอร์เฟอร์เป็นการรวมลักษณะของความต้องการทางสังคม (Social Needs) และความต้องการมีเกียรติยศ และมีคุณค่า (Esteem Needs) ของมาสโลว์เอาไว้

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

2.4.4 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528 : 78) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หรือทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อมซึ่งจะทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดจากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้อาจเกิดขึ้นได้เป็นธรรมชาติของการวัดต่างๆ ไปโดยเสนอว่าเทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถเทียบสถานการณ์

ต่างๆ ได้อย่างกว้างขวาง และได้เพิ่มเติมว่าสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าเที่ยงตรงสูง สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริงๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีการดังกล่าวต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอรับรองผู้ที่เราต้องการ ให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถาม อาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์การที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงาน อยู่ หรืออื่นๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้ คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในการสังเกตอย่างทั่วถึง

2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

2.5.1 ความหมายของการให้บริการและการบริการ

ความหมายและขอบข่าย "การให้บริการ" กล่าวไว้ว่า เป็นหน้าที่หลักในการบริหารงาน ภาครัฐ การจัดทำบริการสาธารณะ (Public Service) นับได้ว่าเป็นภารกิจที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จัด ให้กับประชาชน ภารกิจของรัฐที่เป็นบริการสาธารณะนั้น แยกได้ 2 ประเภท คือ ภารกิจพื้นฐานและ ภารกิจสำรอง

ภารกิจพื้นฐาน (Primary Function) ได้แก่ การป้องกันมิให้เกิดข้อพิพาท และยุติมิให้ เกิดข้อพิพาท หรืออีกนัยหนึ่งการดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย และรักษาความปลอดภัย ซึ่งมีอยู่ ด้วยกันสองลักษณะ ความมั่นคงปลอดภัยในชุมชน และความมั่นคงปลอดภัยจากประทุษร้ายอันมี แหล่งที่มาจากภายนอกชุมชน

ภารกิจรอง (Secondary Function) ได้แก่ การส่งเสริมสวัสดิภาพตลอดจนการกระจาย ความมั่นคงของชาติไปยังประชาชนกลุ่มต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมทางสังคมขั้นต่ำ ของราษฎร ทุกคน เช่น การให้บริการทางการศึกษา การรักษาพยาบาล การขนส่งคมนาคม การส่งเสริมการเล่น กีฬา การพักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม การประกันการว่างงาน การคุ้มครองการ บริโภคของราษฎร เป็นต้น

ประยูร กาญจนตุล กล่าวว่า หลักในการให้บริการมีหลักการสำคัญอยู่ 5 ประการ

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่อยู่ในอำนาจการ หรือในความต้องการ หรือในการ ควบคุมของฝ่ายปกครอง

2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีการสาธารณะ ย่อมต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดย กฎหมาย

4. บริการสาธารณะ จะต้องจัดดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าเกิดการ หยุดชะงักในการให้บริการประการใดก็ตาม ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนและเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน เพื่อความ เสมอภาคของประชาชน

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

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539 : 64) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยผู้ให้บริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

สมนา อยู่โพธิ์ (2532 : 48) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่เป็นผลประโยชน์ในการขายและสนองความพอใจแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกับการขายสินค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 35) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจ การที่จะดำเนินธุรกิจทางด้านบริการให้ชนะคู่แข่งขั้นได้นั้นจะต้องมีการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพสูงอย่างต่อเนื่องมากกว่าคู่แข่ง และเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังไว้โดยสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังนั้นจะได้จากประสบการณ์ต่างๆ ของลูกค้าในอดีต การบอกต่อปากต่อปาก และการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับบริการลูกค้าจะเปรียบเทียบการบริการที่ลูกค้าได้รับกับการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าการบริการลูกค้าได้รับต่ำกว่าการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะขาดความสนใจในตัวผู้ให้บริการแต่ถ้าการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังลูกค้าก็มักจะใช้บริการจากผู้ให้บริการอีกครั้ง

กล่าวโดยสรุป การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

2.5.2 ลักษณะของการบริการที่ดี

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

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะได้รับบริการ

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

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

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการรวมทั้งมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนกับสินค้าอื่น ๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหาแต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

2.5.3 หลักการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2542 : 173-174) ได้ให้ความคิดเห็นในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ และหลักการให้บริการว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยทั่วไป หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณค่าของบริการ วัดได้ด้วยความพอใจของผู้ใช้บริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ ครอบคลุมการให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการ และความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดแล้ว ยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็ว ก่อนกำหนดด้วย

สมิต สัชฌุกร (2542 : 174-176) ได้กล่าวว่า การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพ อุปนิสัย และอารมณ์แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล แต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป แต่อย่างไรก็ตาม การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไป มีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ การบริการเป็นเรื่องของจิตใจ ถ้ามีความรักในงานบริการ ก็จะทำทุกสิ่งทุกอย่างในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความตั้งใจและเต็มใจ ผลของการกระทำก็มักเกิดเป็นผลด้านดี

2. ทำด้วยความรวดเร็ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่จะรีบร้อน จึงต้องการความช่วยเหลือที่ทันอกทันใจ การแสดงออกอย่างสุภาพในการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความสุขและความพอใจ

3. ทำถูกต้อง ดังได้กล่าวไว้ในหลักของการให้บริการว่า การให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์จะเป็นการสนองความต้องการและทำความพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างชัดเจน ดังนั้น การบริการที่ดีจึงต้องเน้นการทำให้ถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญ

4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน คนส่วนมากต้องการสิทธิพิเศษ และเรียกร้องที่จะรับบริการที่ดี หรือเหนือกว่าผู้อื่นหากเราแสดงออกให้คนต่างๆ เห็นว่าเราให้บริการให้เป็นพิเศษ แก่คนบางคนก็เท่ากับไม่ให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นการสร้างความพอใจให้แก่บุคคลเพียงคนเดียว แต่ทำ ความไม่พอใจให้แก่คนจำนวนมาก เราอาจพูดพ้อไต่กับลูกค้าบางคนว่า เราบริการให้เป็นพิเศษแต่ต้องการแสดงออกให้คนทั่วไปเห็นว่าเราบริการอย่างเสมอภาค

5. ทำให้เกิดความชื่นใจการบริการที่ดีจะต้องทำให้ผู้รับบริการมีความสุข ซึ่งทุกคนต่างตระหนักดีว่าเมื่อใดที่ผู้ให้บริการสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลืออย่างดีก็จะเกิดความปิติ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องพยายามให้ความช่วยเหลือจนผู้รับบริการชื่นใจลักษณะเด่นๆ ของบริการที่ดีตามที่อธิบายข้างต้น เป็นลักษณะพื้นฐานหลายสิ่งหลายอย่างที่สามารถช่วยส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีได้ยิ่งขึ้นอีก เช่น การแสดงอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการความสุภาพน่ารัก และความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

2.5.4 การปฏิบัติงานที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จุฬาลักษณ์ ช่างคำ และคณะ (2547 : 26) ได้กล่าวว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ดี มีดังนี้

1. ความสะอาด สถานที่ทำงาน พื้นอาคาร โต๊ะ ห้องน้ำ เครื่องมือ เครื่องใช้ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ต้องหมั่นทำความสะอาด เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือ ศรัทธา และดึงดูดความสนใจ
2. การตรงต่อเวลา ในการปฏิบัติหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานควรมาถึงก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียมการปฏิบัติงานให้ทันเวลา เวลาเลิกงานก็ต้องรักษาให้ตรงเวลา ไม่ควรให้ผู้มาติดต่อ เสียเวลารอคอย และถ้ามีเหตุขัดข้องก็ต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ
3. การแต่งกาย ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสุภาพหรือแต่งกายตามระเบียบของหน่วยงานที่วางไว้ ต้องสุภาพและสะอาด เป็นที่น่าชื่นชมแก่ผู้มาติดต่อ
4. กริยามารยาทและการต้อนรับ ควรต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยกริยามารยาทที่ดีซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานได้ทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายติดต่อกับผู้ใช้บริการจำนวนมากต้องระวังในเรื่องนี้อย่างดี
5. น้ำเสียง เจ้าหน้าที่พนักงานบางคนที่มีเสียงห้วนห้าว ต้องรู้จักใช้คำลงท้ายที่สุภาพ เช่น ครับ หรือ ค่ะ ลงท้าย จะก่อให้เกิดไมตรีแก่ผู้มาติดต่อ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กจิวิธิ รัตนแก้ว (2544) ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในการพุดจาของเจ้าหน้าที่การเงินและให้บริการตามลำดับคิว การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ฝ่ายรังวัด ความโปร่งใสในการดำเนินการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจในการสอบสวนของเจ้าหน้าที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานด้านเงินเดือนเหมาะสมกับความรับผิดชอบของงานรายได้ เพียงพอกับค่าใช้จ่ายและค่าครองชีพ การไม่ได้รับการพิจารณา การเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม การไม่มีปัญหาและอุปสรรคในหน่วยงาน เพื่อชิงดีชิงเด่น ส่วนความพึงพอใจในระดับมากมี 2 ด้าน คือ การมอบอำนาจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา และด้านการแสวงหาความรู้ ความสามารถในงานสำคัญต่างๆ ของหน่วยงาน

ส่วนความพึงพอใจระดับมาก คือ ลักษณะงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พบว่า มีการขาดแคลนยานพาหนะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยของฝ่ายรังวัดที่ดินปัญหาด้านการเก็บเอกสารที่เกี่ยวกับโฉนดที่ดินของฝ่ายทะเบียน ข้อเสนอแนะควรฝึกอบรมเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ดิน และเพิ่มอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงานที่เกี่ยวข้องให้อย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ของกรมที่ดินที่กำหนดไว้เป็นองค์กรที่คุ้มครองสิทธิ์ในที่ดินด้วยความโปร่งใส รวดเร็วถูกต้อง เสมอภาค สุจริต ยุติธรรม ตรวจสอบได้ทุกระดับบุคคลที่มีความสามารถและมีจิตสำนึกในการให้บริการรับบริการ และวิธีการที่ทันสมัยและเป็นสากล

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

ขวัญเรือน ทองกลางและคณะ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ว่าการอำเภอทุ่งเสลี่ยม จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการต่อความตรงต่อเวลามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.62 รองลงมาคือมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องความชัดเจนของแผนผังการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.59 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในเรื่องพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.55 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.50 ความเห็นและความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่นั่งพักสำหรับผู้มาติดต่อ ค่าเฉลี่ย 3.73 เรื่องอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.62

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานนท์ (2542) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานนานุบาลเทศบาลประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของสถานนานุบาลเทศบาลและศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการของสถานนานุบาลเทศบาลในประเทศไทย ผลการศึกษาความพึงพอใจของสถานนานุบาลเทศบาลเทศบาลในประเทศไทยกับคุณภาพบริการ 7 ด้าน ได้แก่ ความเพียงพอ ความรวดเร็ว ความสะดวก ความซื่อสัตย์ ความสุภาพ การบริการข่าวสารข้อมูล และความเป็นธรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจคุณภาพการบริการโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ด้านคุณภาพการบริการด้านบริการข่าวสารข้อมูลการอำนวยความสะดวกในบริเวณที่นั่งคอย และความสุภาพของพนักงานยังไม่ทั่วถึงแก่ผู้ใช้บริการ และความเร็วในการบริการส่วนใหญ่อยู่ระดับปานกลาง ผลการศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา อาชีพ รายได้ รายจ่าย และความคาดหวังในการบริการที่เป็นกันเองมีความสัมพันธ์ในระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ (0.05)

จิระศักดิ์ เญยวิจิตร (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาการบริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้น้ำประปาที่อยู่อาศัยโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจระดับมาก ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ด้านคุณภาพ ความเชื่อถือได้ของน้ำประปา การให้บริการอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อย ในด้านราคาและค่าธรรมเนียมการให้บริการและความรวดเร็วของกระบวนการตามลำดับ ปัญหาของผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยในการรับบริการจากสำนักงานประปาเชียงใหม่ พบว่า โดยเฉลี่ยเป็นปัญหาในระดับน้อย ตามลำดับดังนี้ ด้านราคา และค่าธรรมเนียม ด้านคุณภาพ และความเชื่อถือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำประปา และด้านการให้บริการของพนักงาน

ชัยรัตน์ รัตน (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของเกษตรกรในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อการบริการสินเชื่อเพื่อการเกษตร ของธนาคารพาณิชย์ ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรส่วนใหญ่เห็นว่าด้านผลิตภัณฑ์ ของธนาคารพาณิชย์ มีผลิตภัณฑ์ที่ดีอยู่แล้วด้านราคา มีความเห็นเหมาะสมทั้งดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความเห็นว่าเป็นสถานที่ตั้งธนาคาร และแผนกสินเชื่อมีความเหมาะสมดีแล้ว ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความเห็นว่าการโฆษณาประชาสัมพันธ์และการใช้พนักงานขายมีน้อยมากด้านการบริการของพนักงานด้านสินเชื่อ มีความเห็นว่ามีบริการที่ดีแล้ว ด้านกระบวนการขั้นตอนของการบริการด้านสินเชื่อ มีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว

ณัฐฉาน พิริยะจิระอนันต์ (2543) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษา และการคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุข และกองช่าง พบว่ามีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านการศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านโรงฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์อยู่ในระดับน้อย แต่สำหรับกองสาธารณสุขและกองช่าง พบว่า มีความพึงพอใจทุกด้าน เช่น ด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ สำหรับระดับปัญหา พบว่า มีระดับปัญหามากในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

นงคณัฐ ปัญญาสุพัฒน์ และคณะ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดนครปฐม พบว่า ระดับความพึงพอใจต่างๆของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครปฐม มีระดับความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ความสุภาพและความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การให้ความช่วยเหลือความเอาใจใส่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความชัดเจนของข้อมูล คำแนะนำในการให้บริการ ความเหมาะสมในการจัดการให้บริการของสำนักงาน เจ้าหน้าที่ใช้เวลาให้บริการได้อย่างเหมาะสม ขั้นตอนและระเบียบวิธีการในการขอรับบริการ ภาพรวมของการมารับบริการ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ สถานที่จอดรถ และระยะเวลาในการรอคอยการรับบริการ

พรหมพิสิษฐ์ รักษาพรหมณ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครองผู้นำชุมชน และบุคลากรต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุ อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ปกครอง ผู้นำชุมชนและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลผาจุ ด้านการบริหารงาน ด้านบุคลากรทางการศึกษา ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการและด้านสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.55 และผู้ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านวิชาการและด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ด้านบุคลากรทางการศึกษา ด้านวิชาการ และด้านสภาพแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พระมหาเตชินท์ สิทธาภิภู (2555) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาล ตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกตามสถานภาพทั่วไป และ (3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยได้ศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร 370 คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตามลำดับดังนี้ คือ ด้านอาคารสถานที่ ($\bar{X}=3.58$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.51$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.49$) อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร ผลการพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติในระดับประสิทธิผลให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร ในขณะที่เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ปัญหาอุปสรรคต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือเจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความรักในงานให้บริการน้อย เอกสารอธิบายขั้นตอนการให้บริการในด้านต่างๆ ยังไม่เพียงพอ ด้านอาคารสถานที่สภาพแวดล้อมโดยรวมไม่เหมาะสม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ขาดเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงเย็น อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและสร้างความรักในงานให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรวมให้เหมาะสม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมในขั้นตอนการให้บริการและประชาสัมพันธ์ให้เพียงพอ

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2551) ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดร ในประเด็น ด้านสถานที่ของหน่วยงานที่มาใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนและการให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด กล่าวคือ ด้านสถานที่บริการมีความสะอาด และบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 87.16 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความพึงพอใจมากที่สุด

ร้อยละ 90.49 และด้านขั้นตอนและการให้บริการพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 87.39

วีระศักดิ์ ศิริกุล (2534) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเกษตรกรลูกค้าธนาคารเพื่อ ผลการวิจัยพบว่า เกษตรลูกค้า ธ.ก.ส. ที่มีต่อการดำเนินงานสินเชื่อในรูปวัตถุประสงค์การเกษตร หลังการขาย การได้มาซึ่งวัตถุประสงค์การเกษตรและการเพิ่มผลผลิต และรายได้

สายศิลป์ สายิน และคณะ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขต เทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง 3 งาน คือ งานพัฒนารายได้ งานทะเบียนราษฎร และงานขออนุญาตก่อสร้างโดยภาพรวม ได้ระดับคะแนน "7" ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจ เรียงลำดับเปอร์เซ็นต์ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งาน พัฒนารายได้ และงานขออนุญาตก่อสร้าง 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานจัดเก็บรายได้ ในภาพรวม ได้ระดับคะแนน "7" ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจตามงาน เรียงอันดับเปอร์เซ็นต์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการและขั้นตอน การให้บริการ 2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนในภาพรวมได้ระดับคะแนน "7" ซึ่งพิจารณา ความพึงพอใจตามงาน เรียงอันดับเปอร์เซ็นต์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 3) ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการงานขออนุญาตก่อสร้าง ในภาพรวม ได้ระดับคะแนน "7" ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจตาม งาน เรียงอันดับเปอร์เซ็นต์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สุวิทย์ พัฒนกิจ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่อบริการ สุขภาพระดับปฐมภูมิ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ โดยรวมทั้งผู้ให้บริการและรับบริการอยู่ในระดับสูง พึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการ ยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความมีโอกาสนำเสนอ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหาร และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการให้คำแนะนำ ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน สวัสดิการและเงินเดือน สถานภาพ และความมั่นคง พอใจระดับปานกลาง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับสูง

อนันต์ จงสูวิวัฒน์วงศ์ (2545) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ารายใหญ่ในเขตภาคเหนือ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผล ต่อการเลือกใช้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้าน ราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ตามลำดับ ส่วนปัญหาที่พบในการ เลือกใช้สินเชื่อธุรกิจธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) คือ ปัญหาเรื่องอัตราดอกเบี้ยแพงกว่าธนาคาร อื่นๆ

อัจฉรา สมสวย (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมแ่ การให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกสหกรณ์การเกษตร จำนวน 152 ราย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของสมาชิกต่อ

ส่งเสริมของสหกรณ์ โดยภาพรวมพบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการสหกรณ์ ด้านสินเชื่อ ด้านการรับฝากเงิน ด้านการรวบรวมผลผลิต ด้านการหาสินค้ามาจำหน่ายและด้านสวัสดิการของสหกรณ์ สมาชิกมีความพึงพอใจในระดับมาก

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบล สระโพนทองมีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ ข้อมูลดัง รายละเอียดตามลำดับ ต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตบริการขององค์การบริการ ส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 8,466 คน (ข้อมูลพื้นฐานสภาพทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง 2563)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มาติดต่อ ประสานงาน หรือรับบริการจากองค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งได้จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)

สูตร

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

เมื่อ

n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ คลาดคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 (ปกตินิยมระดับความเชื่อมั่น 95%)

การคำนวณ

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

$$n = 382$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง 382 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพรง มี 3 ตอน ประกอบด้วย

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

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

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ
 - (1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน
 - (2) ความรวดเร็วในการให้บริการ
 - (3) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ
 - (4) การจัดลำดับการให้บริการ
 - (5) ความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
 - (1) มีช่องทางการให้บริการสาธารณะสะดวกเพียงใด
 - (2) ประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการให้บริการให้ทราบอย่างน้อยเพียงใด
 - (3) มีช่องทางการให้บริการอย่างน้อยเพียงใด
 - (4) ออกบริการประชาชนนอกสถานที่ได้ดีเพียงใด
 - (5) มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างน้อยเพียงใด
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 - (1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - (2) ความเหมาะสมในการแต่งกายบุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - (3) ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - (4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้
 - (5) ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนหาประโยชน์ในทางมิชอบ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - (1) สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ
 - (2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ
 - (3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

(4) “ความพึงพอใจ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ

(5) การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อและการใช้บริการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุง เป็นปลายเปิดให้ผู้ตอบเขียนตอบได้อย่างอิสระ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบล สระโพหนองกับประชาชน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562 ถึง 30 กันยายน พ.ศ. 2563

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลกำหนดไว้ ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหาค่าความถี่และร้อยละ

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

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน

ระดับพึงพอใจมาก กำหนดให้ 4 คะแนน

ระดับพึงพอใจปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน

ระดับพึงพอใจน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน

ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

ดังนี้

แล้วหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.4.3 คำถามแบบปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปตามประเด็นที่ทำการประเมิน

3.5 การแปลผลเกณฑ์การประเมินมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การให้นำหนักคะแนนแบบสอบถามจะให้คะแนนตามระดับ ดังนี้

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

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 สถิติร้อยละ (Percentage) ดังนี้

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ

f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนประชากรทั้งหมดทั้งหมด

3.6.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนประชากรในกลุ่มในแต่ละกลุ่ม

3.6.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตรดังนี้
(บุญชม ศรีสะอาด, 2543)

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

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

3.6.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง นำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง ที่ตอบแบบสอบถามทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้ 2) ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือฟื้นฟู 3) ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม 4) ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น 5) ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 382 คน ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพนทอง เป็นดังนี้

4.1.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุและสถานภาพ

จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ จำแนกตามเพศ อายุและสถานภาพได้ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุและสถานภาพ

	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	181	47.40
	หญิง	201	52.60
	รวม	382	100
อายุ	21 - 30 ปี	40	10.50
	31 - 40 ปี	80	20.90
	41 - 50 ปี	144	37.70
	51 - 60 ปี	89	23.30
	61 ปีขึ้นไป	29	7.60
	รวม	382	100

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	124	32.50
สมรส	258	67.50
รวม	382	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 181 คน (ร้อยละ 47.40) กับเพศหญิง จำนวน 201 คน (ร้อยละ 52.60) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 144 คน (ร้อยละ 37.70) รองลงมา คือ อายุระหว่าง 31-40 ปีจำนวน 80 คน (ร้อยละ 20.90) และอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.50) อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 89 คน (ร้อยละ 23.30) อายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป จำนวน 29 คน (ร้อยละ 7.60) สถานภาพส่วนมากสมรสแล้ว จำนวน 258 คน (ร้อยละ 67.50) และโสดจำนวน 124 คน (ร้อยละ 32.50)

4.1.2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษา	97	25.40
มัธยมศึกษา	176	46.10
อนุปริญญา/ปวส.	37	9.70
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	60	15.70
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.10
รวม	382	100

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 176 คน (ร้อยละ 46.10) ระดับประถมศึกษาจำนวน 97 คน (ร้อยละ 25.40) ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 60 คน (ร้อยละ 15.70) ระดับอนุปริญญา/ปวส.จำนวน 37 คน (ร้อยละ 9.70) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.10)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ		23	6.00
รับจ้าง		85	22.30
ค้าขาย		38	9.90
พนักงานเอกชน		32	8.40
เกษตรกร		204	53.40
	รวม	382	100

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร มากที่สุด จำนวน 204 คน (ร้อยละ 53.40) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 85 คน (ร้อยละ 22.30) อาชีพค้าขาย จำนวน 38 คน (ร้อยละ 9.90) อาชีพข้าราชการ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 6.00) และอาชีพพนักงานเอกชน จำนวน 32 คน (ร้อยละ 8.40)

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง

4.2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทองในภาพรวม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทองในภาพรวม ทั้ง 5 งาน เป็นดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทองในภาพรวม

1.ดำเนินงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้	4.59	91.80	9	
2.ดำเนินงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือฟื้นฟู	4.53	90.60	9	
3.ดำเนินงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตร	4.64	92.80	9	
4.ดำเนินงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น	4.69	93.80	9	
5.งานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม	4.61	92.20	9	
	รวม	4.61	92.20	9

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 งาน ที่ทำการประเมินความพึงพอใจ เท่ากับร้อยละ 92.20 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับคะแนนเท่ากับ 9

4.2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพรง ด้านงานบริการจัดเก็บภาษีและการพัฒนารายได้

ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสระโพรง
ด้านงานบริการจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปล ความ	
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)				
ด้านกระบวนการขั้นตอน การบริการ									
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	77.50	12.60	6.00	3.70	0.20	4.63	0.78	มากที่สุด	
2. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	73.60	16.80	5.80	2.90	0.90	4.59	0.81	มากที่สุด	
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	75.40	14.90	5.80	3.70	0.10	4.62	0.78	มากที่สุด	
4. การจัดลำดับการ ให้บริการ	75.40	13.90	6.00	4.20	0.50	4.59	0.82	มากที่สุด	
5. ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน	73.60	15.70	6.00	4.20	0.50	4.58	0.83	มากที่สุด	
	รวม						4.60	0.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ									
1. มีช่องทางการให้บริการ สาธารณะสะดวกเพียงใด	76.20	15.20	4.70	3.70	0.20	4.63	0.76	มากที่สุด	
2. ประชาสัมพันธ์เรื่อง ช่องทางการให้บริการให้ ทราบมากน้อยเพียงใด	75.40	16.00	4.50	3.90	0.20	4.62	0.77	มากที่สุด	
3. มีช่องทางการให้บริการ มากน้อยเพียงใด	72.30	16.80	6.30	3.90	0.70	4.56	0.84	มากที่สุด	
4. ออกบริการประชาชนนอก สถานที่ได้ดีเพียงใด	74.40	13.10	10.70	1.30	0.50	4.59	0.77	มากที่สุด	
5. มีการพัฒนาช่องทางการ ให้บริการมากน้อยเพียงใด	67.80	20.90	9.20	1.60	0.50	4.54	0.77	มากที่สุด	
	รวม						4.59	0.78	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ ให้บริการ									
1. ความสุภาพ	73.90	16.20	6.50	2.40	1.00	4.59	0.80	มากที่สุด	

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปล ความ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)			
กิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ								
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	73.10	14.10	8.10	3.70	1.00	4.54	0.87	มาก ที่สุด
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	72.80	15.20	7.10	3.70	1.20	4.54	0.88	มาก ที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	74.10	14.70	6.00	5.00	0.20	4.57	0.84	มาก ที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน หรือหาประโยชน์ ในทางมิชอบ	71.70	16.80	6.30	5.00	0.20	4.55	0.84	มาก ที่สุด
	รวม					4.56	0.85	มาก ที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	75.90	16.00	5.00	2.90	0.20	4.64	0.73	มาก ที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	80.90	7.90	7.10	3.10	1.00	4.64	0.83	มาก ที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	79.30	10.50	4.20	5.20	0.80	4.62	0.85	มาก ที่สุด
4. "ความเพียงพอ" ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	75.70	11.80	6.30	6.00	0.20	4.57	0.88	มาก ที่สุด
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการ ให้บริการ	78.10	8.60	6.50	6.30	0.50	4.57	0.90	มาก ที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปล ความ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)			
รวม						4.61	0.84	มากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานจัดเก็บภาษี และพัฒนารายได้ มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.80

4.2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือฟื้นฟู

ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง
ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและการช่วยเหลือฟื้นฟู

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปล ความ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)			
ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	70.70	14.70	13.10	1.30	0.20	4.54	0.79	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	67.50	18.80	11.30	2.10	0.30	4.51	0.80	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	69.60	12.30	13.40	4.50	0.20	4.47	0.90	มาก
4. การจัดลำดับการให้บริการ	70.40	11.00	15.70	2.60	0.30	4.49	0.87	มาก
5. ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน	68.80	12.80	13.60	4.50	0.30	4.46	0.91	มาก
รวม						4.49	0.86	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	แปล ความ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)			
ด้านช่องทางการให้บริการ								
1. มีช่องทางการให้บริการ สาธารณะสะดวกเพียงใด	68.60	16.50	10.20	4.70	-	4.49	0.86	มาก
2. ประชาสัมพันธ์เรื่อง ช่องทางการให้บริการให้ ทราบมากน้อยเพียงใด	68.80	13.40	14.70	2.60	0.50	4.47	0.87	มาก
3. มีช่องทางการให้บริการ มากน้อยเพียงใด	74.10	9.90	11.80	3.90	0.30	4.54	0.87	มากที่สุด
4. ออกบริการประชาชนนอก สถานที่ได้ดีเพียงใด	73.60	11.80	9.90	4.20	0.50	4.54	0.87	มากที่สุด
5. มีการจัดหน่วย ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ตามความเหมาะสมเช่น อำเภอเคลื่อนที่	71.50	16.20	9.90	2.10	0.30	4.57	0.78	มากที่สุด
	รวม					4.52	0.85	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ ให้บริการ								
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	74.30	14.70	7.60	2.40	1.00	4.59	0.81	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	76.20	11.80	8.40	3.10	0.50	4.60	0.81	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและ ความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	69.90	13.90	13.60	2.10	0.50	4.51	0.84	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ สามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถามชี้แจงข้อ สงสัยให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้	73.30	16.20	7.30	2.90	0.30	4.59	0.77	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน หรือหาประโยชน์	72.00	18.30	7.60	1.80	0.30	4.60	0.73	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปล ความ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)			
ในทางมิชอบ						4.56	0.79	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	71.50	13.60	11.50	3.10	0.30	4.53	0.84	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	74.60	11.00	10.50	3.70	0.20	4.56	0.84	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	69.40	15.20	12.30	3.10	-	4.51	0.83	มากที่สุด
4. "ความเพียงพอ" ของ อุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	72.80	14.40	8.40	4.40	-	4.55	0.83	มากที่สุด
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการ ให้บริการ	70.00	17.50	9.40	3.10	-	4.54	0.79	มากที่สุด
รวม						4.54	0.83	มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60 อยู่ในระดับมากที่สุด								

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัยและ
การช่วยเหลือฟื้นฟู มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการ
ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.60

4.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพ้นทอง
 ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม
 ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพ้นทอง
 ด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					X̄	S.D.	แปล ความ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)			
ด้านกระบวนการขั้นตอน								
การบริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	73.60	20.70	2.10	3.40	0.20	4.64	0.71	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	75.20	19.90	1.80	3.10	-	4.67	0.67	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะขั้นตอน ให้บริการ	76.70	21.20	0.80	1.30	-	4.73	0.54	มากที่สุด
4. การจัดลำดับการให้บริการ	78.60	14.10	4.20	3.10	-	4.68	0.70	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน	72.50	22.50	4.70	0.30	-	4.67	0.58	มากที่สุด
	รวม					4.68	0.64	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ								
1. มีช่องทางการให้บริการ สาธารณะสะดวกเพียงใด	82.20	6.30	6.30	5.00	0.20	4.65	0.83	มากที่สุด
2. ประชาสัมพันธ์เรื่อง ช่องทางการให้บริการให้ ทราบมากน้อยเพียงใด	78.30	10.50	7.10	3.10	1.00	4.62	0.83	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการ มากน้อยเพียงใด	77.50	13.90	5.50	2.90	0.20	4.65	0.74	มากที่สุด
4. ออกบริการประชาชนนอก สถานที่ได้ดีเพียงใด	79.30	10.50	5.80	4.20	0.20	4.64	0.79	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาช่องทางการ ให้บริการมากน้อยเพียงใด	80.90	6.00	10.50	2.10	0.50	4.65	0.79	มากที่สุด
	รวม					4.64	0.80	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปล ความ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)			
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ								
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	83.00	7.30	7.30	2.10	0.30	4.71	0.72	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในท่าทางของ บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	72.30	19.60	3.70	4.40	-	4.60	0.76	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและ ความพร้อมในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	73.80	14.70	8.10	3.40	-	4.59	0.78	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	76.40	14.10	6.30	2.40	0.80	4.63	0.77	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน หรือหาประโยชน์ ในทางมิชอบ	71.50	20.20	5.20	2.90	0.20	4.60	0.74	มากที่สุด
	รวม					4.63	0.75	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	70.90	23.30	2.90	2.60	0.30	4.62	0.70	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	77.00	15.20	5.80	1.80	0.20	4.67	0.69	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	73.90	20.90	2.60	2.10	0.50	4.65	0.68	มากที่สุด
4. "ความเพียงพอ"ของ อุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	74.90	16.20	3.70	4.20	1.00	4.60	0.83	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปล ความ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)			
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะอาด ต่อการให้บริการ	76.30	14.10	6.50	2.60	0.50	4.63	0.77	มากที่สุด
รวม						4.63	0.73	มากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 อยู่ในระดับมากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่าประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค-บริโภค และเพื่อการเกษตรกรรม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80

4.2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น

ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง
ด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปล ความ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)			
ด้านกระบวนการขั้นตอน การบริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	81.20	1.60	13.90	3.10	0.20	4.60	0.86	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	76.50	11.80	7.30	3.10	1.30	4.59	0.86	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	76.00	13.60	9.90	0.50	-	4.64	0.70	มากที่สุด
4. การจัดลำดับการให้บริการ	73.80	17.80	3.70	3.70	1.00	4.60	0.81	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน	79.90	12.80	6.00	0.80	0.50	4.71	0.66	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปล ความ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)			
	รวม					4.63	0.78	มาก ที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ								
1. มีช่องทางการให้บริการ สาธารณะสะดวกเพียงใด	86.10	9.70	2.40	1.00	0.80	4.79	0.61	มาก ที่สุด
2. ประชาสัมพันธ์เรื่อง ช่องทางการให้บริการให้ ทราบมากน้อยเพียงใด	82.00	12.30	3.10	2.60	-	4.74	0.65	มาก ที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการ มากน้อยเพียงใด	83.00	9.70	5.00	1.80	0.50	4.73	0.69	มาก ที่สุด
4. ออกบริการประชาชนนอก สถานที่ได้ดีเพียงใด	84.10	10.70	3.90	0.50	0.80	4.77	0.62	มาก ที่สุด
5. มีการพัฒนาช่องทางการ ให้บริการมากน้อยเพียงใด	80.40	11.50	5.00	2.90	0.20	4.69	0.72	มาก ที่สุด
	รวม					4.74	0.66	มาก ที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ ให้บริการ								
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	72.80	19.10	6.50	0.80	0.80	4.62	0.71	มาก ที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	77.70	15.20	5.50	1.30	0.30	4.69	0.66	มาก ที่สุด
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	76.70	17.80	3.10	2.10	0.30	4.69	0.66	มาก ที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	77.50	16.00	4.50	1.80	0.20	4.69	0.67	มาก ที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน หรือหาประโยชน์ ในทางมิชอบ	76.20	16.50	4.70	2.60	-	4.66	0.69	มาก ที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปล ความ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)			
						4.67	0.68	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	82.00	15.70	1.80	0.50	-	4.79	0.48	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	78.80	11.80	5.20	3.90	0.30	4.65	0.78	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	78.80	13.40	7.60	0.30	-	4.70	0.63	มากที่สุด
4. “ความเพียงพอ” ของ อุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	79.60	12.80	4.70	2.60	0.30	4.69	0.71	มากที่สุด
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการ ให้บริการ	83.80	7.10	3.70	5.20	0.20	4.69	0.80	มากที่สุด
						4.70	0.68	มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 อยู่ในระดับมากที่สุด								

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานสืบสานและอนุรักษ์ประเพณี วิถีชีวิต และวัฒนธรรมท้องถิ่น มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80

4.2.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง
ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพนทอง
ด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปล ความ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)			
ด้านกระบวนการขั้นตอน								
การบริการ								
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ ยุ่งยากซับซ้อน	71.20	16.00	8.10	3.70	1.00	4.53	0.87	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	77.70	13.40	3.90	3.70	1.30	4.63	0.83	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนใน การให้บริการ	77.00	14.10	3.70	5.00	0.30	4.63	0.80	มากที่สุด
4. การจัดลำดับการให้บริการ	74.30	15.70	4.70	5.00	0.30	4.59	0.82	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจาก การบริการแต่ละขั้นตอน	72.00	19.90	5.00	2.90	0.20	4.60	0.74	มากที่สุด
	รวม					4.60	0.81	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ								
1. มีช่องทางการให้บริการ สาธารณะสะดวกเพียงใด	74.60	12.30	10.20	2.60	0.30	4.58	0.80	มากที่สุด
2. ประชาสัมพันธ์เรื่อง ช่องทางการให้บริการให้ ทราบอย่างน้อยเพียงใด	73.00	14.70	7.60	4.50	0.20	4.56	0.84	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการ อย่างน้อยเพียงใด	73.60	17.80	3.90	4.70		4.60	0.78	มากที่สุด
4. ออกบริการประชาชนนอก สถานที่ได้ดีเพียงใด	74.40	13.90	8.60	2.60	0.50	4.59	0.80	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาช่องทางการ ให้บริการอย่างน้อยเพียงใด	79.10	11.30	5.50	3.90	0.20	4.65	0.78	มากที่สุด
	รวม					4.60	0.80	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปล ความ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)			
ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ								
1. ความสุภาพ กิริยามารยาท ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76.70	16.00	4.20	3.10	-	4.66	0.71	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	77.00	18.80	2.90	1.30	-	4.71	0.58	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	74.90	18.10	3.90	3.10	-	4.65	0.71	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบ คำถามชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	81.70	13.40	4.70	0.20	-	4.76	0.54	มากที่สุด
5. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน หรือหาประโยชน์ ในทางมิชอบ	76.70	11.80	6.30	5.00	0.20	4.60	0.84	มากที่สุด
รวม						4.68	0.68	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับ บริการ	68.90	18.60	9.40	3.10	-	4.53	0.79	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่ง อำนวยความสะดวก เช่น ที่ จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับ บริการ	72.00	16.50	8.10	3.40	-	4.57	0.78	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการโดยรวม	73.80	16.80	6.30	2.40	0.70	4.60	0.78	มากที่สุด
4. "ความเพียงพอ" ของ อุปกรณ์/เครื่องมือในการ ให้บริการ	68.80	22.80	5.20	2.90	0.30	4.57	0.75	มากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	แปล ความ
	มากที่สุด (ร้อยละ)	มาก (ร้อยละ)	ปาน กลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อย ที่สุด (ร้อยละ)			
5. การจัดการสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะอาดต่อการ ให้บริการ	66.50	27.70	2.90	2.60	0.30	4.58	0.70	มาก ที่สุด
	รวม					4.57	0.76	มาก ที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย = 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20 อยู่ในระดับมากที่สุด								

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการด้านงานสังคมสงเคราะห์ และการจัดสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 4.61 คิดเป็นร้อยละ 92.20

4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริการส่วนตำบลสระโพรงทอง

4.3.1 ต้องการให้จัดอบรมให้ความรู้กับการส่งเสริมวิชาชีพให้มากกว่านี้

4.3.2 ต้องจัดให้ประชาชนในพื้นที่ให้บริการได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง หรือทราบถึงการให้บริการของเทศบาลในด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึงมากกว่านี้

4.3.3 ในเรื่องเกี่ยวกับการพิจารณาการให้ประชาชนได้รับการหรือสวัสดิการของรัฐด้านต่าง ๆ อยากให้คำนึงถึงความเสมอภาคและความเหมาะสม เพื่อการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุดและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในพื้นที่