รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ 2565

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิมลศิลป์ ปรุงชัยภูมิ และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ประจำปี 2565

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปีงบประมาณ 2565

งานบริการ 6 ด้าน

(1) งานด้านส่งเสริมการเกษตร

(2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

(3) งานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

(4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(6) งานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง
อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ

สำรวจโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิมลศิลป์ ปรุงชัยภูมิ และคณะ
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ โทร. 044-815111

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ปีที่ทำการวิจัย 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 ต่อการให้บริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านส่งเสริมการเกษตร (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (3) งานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม (4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (6) งานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี เป็นงานวิจัยแบบประเมินเชิงสำรวจ ประชากรเป็นประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่รับบริการในเขตพื้นที่การให้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง จำนวน 14,239 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.69 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.31 ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 24.62 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 19.23 ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.31 ไม่ได้ศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.67 และระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 6.41 ตามลำดับ ช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.28 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.87 อายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.46 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.44 และอายุระหว่าง 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.95 ตามลำดับ อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 51.79 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 24.10 ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 12.31 ประกอบ

อาชีพข้าราชการ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.18 และ ประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.62 ตามลำดับ รายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.03 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 24.87 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.10 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ประจำปีงบประมาณ 2565 ในภาพรวมของงานทั้ง 6 ด้าน (1) งานด้านส่งเสริมการเกษตร (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (3) งานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม (4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (6) งานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี ในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 95.66 แปลผลได้ว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมการเกษตร ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.75 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

2) ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.71 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

3) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.59 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

4) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.65 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

5) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.79 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

6) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.49 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนชนในพื้นที่เขตให้บริการการให้บริการในกิจการงานด้านต่าง ๆ มีเป้าหมายให้เกิดการพัฒนาในพื้นที่อย่างยั่งยืน โดยคำนึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน ดังนั้น การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างตรงเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างคุ้มค่าให้มากที่สุด และยังประโยชน์สูงสุดที่ความผาสุกของประชาชน

ดังนั้น เพื่อการบรรลุเป้าหมายข้างต้น รายงานการวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ อันเป็นกระบวนการหนึ่งของการเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ 2565 โดยเป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ด้วยเหตุนี้ หน่วยงานดังกล่าว จึงได้ประสานมายังสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ อันเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการประเมินปรากฏดังเนื้อหาของเอกสารฉบับนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ โดยหวังว่าผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานพร้อมทั้งบริการประชาชนต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิมลศิลป์ ปรุงชัยภูมิ และคณะ
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ซ
1 บทนำ	**1**
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ขอบเขตของการประเมิน	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการประเมิน	5
ขั้นตอนของการประเมิน	6
2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	**7**
แนวคิดในการวัดผลการดำเนินงานแบบสมดุล	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	13
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย	**26**
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือในการวิจัย	27
การสร้างเครื่องมือ	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล	28
เกฑณ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	**30**
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง	31
ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง	33
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	**67**
สรุปผลการประเมิน	68
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	**73**
ภาคผนวก	**75**
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	76
ภาคผนวก ข หนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง	85
ภาคผนวก ค ประวัติหัวหน้าโครงการวิจัย	87

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง	19
2.2	ข้อมูลพืชเศรษฐกิจของตำบลกุดชุมแสง	21
3.1	แสดงประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)	27
4.1	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง จำนวน 390 คน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้	31
4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการโดยรวม	33
4.3	ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการโดยรวม	34
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของงานด้านส่งเสริมการเกษตร	37
4.5	ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการงานด้านส่งเสริมการเกษตร	39
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	42
4.7	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	44
4.8	แสดงแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม	47
4.9	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม	49
4.10	แสดงแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	52
4.11	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.12	แสดงแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	57
4.13	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	59
4.14	แสดงแสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านรายได้หรือการเก็บภาษี	62
4.15	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านรายได้หรือการเก็บภาษี	64
5.1	สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการและการแปลความหมาย	70

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม	5
1.2	แสดงขั้นตอนการประเมิน	6
4.1	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ พอใจ และพอใจอย่างยิ่งในคุณภาพของงานบริการโดยรวม	35
4.2	ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการโดยรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง	36
4.3	ร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ พอใจ และพอใจอย่างยิ่งในคุณภาพของงานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร	40
4.4	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง	41
4.5	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ พอใจ และพอใจอย่างยิ่งในคุณภาพของงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	45
4.6	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง	46
4.7	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ พอใจ และพอใจอย่างยิ่งในคุณภาพของงานบริการด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม	50
4.8	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง	51
4.9	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ พอใจ และพอใจอย่างยิ่งในคุณภาพของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	55

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
4.10	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง	56
4.11	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ พอใจ และพอใจอย่างยิ่งในคุณภาพของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	60
4.12	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง	61
4.13	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ พอใจ และพอใจอย่างยิ่งในคุณภาพของงานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี	65
4.14	แสดงร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านรายได้หรือการเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง	66

บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดัง คือ หนึ่ง เกิดประโยชน์สุขของประชาชน สอง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ สาม มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ สี่ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ห้า มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ หก ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และสุดท้ายมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อบรรลุเป้าหมายดังกล่าว หน่วยงานภาครัฐจะต้องบริหารราชการแผ่นดินโดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 ประการ (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546) ประกอบด้วย หนึ่ง หลักนิติธรรม (Rule of law) หมายถึง การบัญญัติกฎหมาย กฎระเบียบ กฎ กติกา ที่ถูกต้องและเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย การปฏิบัติตามกฎกติกาที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด สอง หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนคุณธรรม และจริยธรรม เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงใจ ขยัน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต จนเป็นนิสัยประจำชาติ การปลอดจากการทุจริต การปลอดจากการทำผิดระเบียบวินัยการปลอดจากการทำผิดมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ สาม หลักความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ความโปร่งใสที่มีลักษณะตรงกันข้ามกับการทุจริตคอร์รัปชันรวมถึงความโปร่งใสด้านโครงสร้างของระบบงานความโปร่งใสด้านระบบการให้คุณให้โทษ และความโปร่งใสด้านการเปิดเผยระบบงาน สี่ หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การกระจายโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารองค์การ เช่น การมีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆการมีส่วนร่วมในการจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติซึ่งจะส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนการมีส่วนร่วมอาจมีลักษณะดังนี้ เช่น การให้ข้อมูล การแสดงความคิดเห็น การให้คำแนะนำปรึกษาการมีส่วนร่วมในการวางแผน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ห้า หลักความรับผิดชอบ (Accountability) การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และในการแก้ไขปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับทั้งผลดี และผลเสียจากการกระทำของตนเอง และประการสุดท้าย หลักความคุ้มค่า (Value for money) หมายถึง การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดคุ้มค่า ผลผลิตและผลลัพธ์ที่ได้รับมี

ความเหมาะสมกับงบประมาณที่จ่ายไป สินค้าและบริการมีคุณภาพและตรงตามมาตรฐาน มีความคงทนถาวร ใช้ทรัพยากรน้อยกว่าที่วางแผนไว้แต่ได้ผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้วในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามแผนงาน มีประเด็นสำคัญที่มักจะได้รับการพิจารณานำมากำหนดเป็นประเด็นการประเมิน ประกอบด้วย หนึ่ง ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นการประเมินความสำเร็จของโครงการว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการหรือไม่ ซึ่งเป็นการประเมินความสำเร็จที่แท้จริงของแผนงานหรือโครงการ ผลสำเร็จที่ได้จะออกมาทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายหรือผลที่คาดว่าจะได้รับเพียงใด รวมทั้งมีการประเมินถึงผลกระทบอื่น ๆ ที่ตามมา สอง ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการประเมินว่าทรัพยากร 1 หน่วยทำให้เกิดผลผลิตจำนวนมากน้อยเพียงใด เป็นการประเมินว่าผลผลิต 1 หน่วยใช้ทรัพยากรไปเท่าใด เป็นการประเมินถึงความสามารถในการประหยัด การลดขั้นตอน ลดเวลา ลดบุคลากร หรือลดงบประมาณ แต่ยังคงรักษาปริมาณและคุณภาพของผลการปฏิบัติงานไว้ได้เท่าเดิมหรือทำให้มีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม สาม ความพอเพียง (Sufficiency) เป็นการประเมินว่าโครงการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือของสังคมได้เหมาะสมหรือสมดุลกับปัญหาที่เกิดขึ้นหรือไม่ สี่ ความเสมอภาค (Equality) เป็นการวัดความเท่าเทียมกันของโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรอันเป็นของสาธารณะ ประชาชนพึงได้รับบริการสาธารณะเท่าเทียมกันตามสิทธิอันพึงมี พึงได้ ห้าความเป็นธรรม (Justice) โครงการถูกกำหนดขึ้นเพื่อประโยชน์สำหรับผู้ได้เปรียบหรือผู้เสียเปรียบในสังคมหรือไม่ ความเป็นธรรม อาจวัดถึงบริการสาธารณะว่าเกิดประโยชน์ต่อประชาชนจำนวนมากเพียงใด ซึ่งจะต้องให้ความสำคัญต่อส่วนรวมมากกว่าส่วนบุคคล ความเป็นธรรมอาจเป็นการวัดถึงการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เสียเปรียบหรือผู้ด้อยโอกาสในสังคมซึ่งจะต้องคำนึงถึงเป็นอันดับแรก เช่น กลุ่มคนยากจน กลุ่มคนผู้ยากไร้ หรือคนพิการเป็นต้น ประการสุดท้าย ความเหมาะสม (Appropriateness) เป็นการประเมินเพื่อทราบว่าบริการของโครงการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด หรือเป็นการวัดความเหมาะสมกับพื้นที่ว่าเป็นพื้นที่ที่สมควรแก่การดำเนินโครงการหรือไม่ หรืออาจวัดความเหมาะสมด้านระยะเวลาในการดำเนินโครงการ

ตามแนวคิดของการวัดผลการดำเนินงานขององค์การแบบสมดุล (Balanced Scorecard) องค์กรภาครัฐในยุคปัจจุบัน องค์กรภาครัฐจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการใน 4 มิติ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2556) ได้แก่ มิติที่ 1 คือมิติด้านประสิทธิผล ซึ่งเป็นการวัดระดับความสำเร็จของการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 คือ มิติด้านคุณภาพ เป็นการประเมินถึงความถึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากกระบวนงานต่าง ๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การ ปกติจะทำการประเมินใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มิติที่ 3 คือมิติด้านประสิทธิภาพ เป็น

การวัดเกี่ยวกับการลดขั้นตอนของกระบวนการทำงานและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มิติที่ 4 คือมิติด้านการพัฒนาองค์กร ประกอบด้วยการพัฒนาบุคลากร ผู้นำ สิ่งอำนวยความสะดวก สารสนเทศ วัฒนธรรมองค์กร การเรียนรู้ขององค์กร และเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในสังกัดกรมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและการเมืองท้องถิ่น โดยมุ่งบำบัดทุกข์บำรุงสุขและการยกระดับระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้เกิดความอยู่ดีมีสุขตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อให้ประชาชนซึ่งเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาได้รับประโยชน์สูงสุด ในปีงบประมาณ 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง จึงได้พยายามปรับปรุงคุณภาพบริการของกระบวนงานต่าง ๆ โดยได้พยายามดำเนินการดังนี้ (1) การปรับลดขั้นตอนและระยะเวลารอคอย เพื่อลดความยุ่งยากและความซับซ้อนของกระบวนงาน รวมทั้งได้ทำการปรับปรุงแก้ไขปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ เช่น กฎระเบียบ ข้อบัญญัติ (2) การพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรในการให้บริการ รวมถึงการพัฒนาบุคลากร ให้มีคุณธรรมจริยธรรมและมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ และ (3) การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและ นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนหรือผู้รับบริการ

ดังนั้น เพื่อเป็นการประเมินงานบริการมีคุณภาพตามที่คาดหวังหรือไม่ เพียงใด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง จึงได้จัดให้มีการประเมินคุณภาพของงานบริการโดยการประเมินจากความพึงพอใจ ของประชาชน สารสนเทศที่ได้จากการประเมินครั้งนี้ จักช่วยให้ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสงได้ทราบถึงปัญหาของงานบริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและกระบวนการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรวมทั้งได้ทราบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินคุณภาพของงานบริการที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 6 งานบริการ ได้แก่ (1) งานด้านส่งเสริมการเกษตร (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (3) งานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม (4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (6) งานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี

1.3 ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้ เป็นการประเมินเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ขอบเขตของการประเมินมีดังนี้

1.3.1 ด้านเนื้อหา กระบวนงานที่ทำการประเมินได้แก่ ได้แก่ (1) งานด้านส่งเสริมการเกษตร (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (3) งานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม (4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (6) งานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี ประเด็นการประเมินมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในให้บริการ

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

(5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน (ยกเว้นด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ มีการให้บริการถึงบ้าน การให้บริการมีความรวดเร็ว การให้บริการมีความเพียงพอ การติดต่อขอใช้บริการทำได้ง่าย หลากหลายช่องทาง และคุณภาพการให้บริการมีความคุ้มค่า)

1.3.2 ด้านประชากร ประชากรของการประเมินได้แก่ ประชาชนหรือผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 14,239 คน คน (องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง, 2565)

1.3.3 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

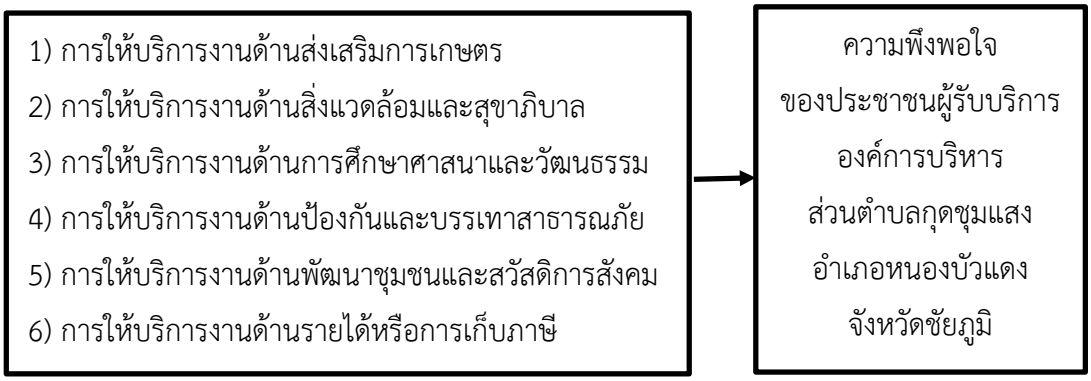
1.3.4 ด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ทำการประเมิน ได้แก่ พื้นที่ดำเนินงานของแต่ละกระบวนงานซึ่งตั้งอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ

1.3.5 ด้านเวลา การประเมินครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการจากกระบวนงานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสงในปีงบประมาณ 2565

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

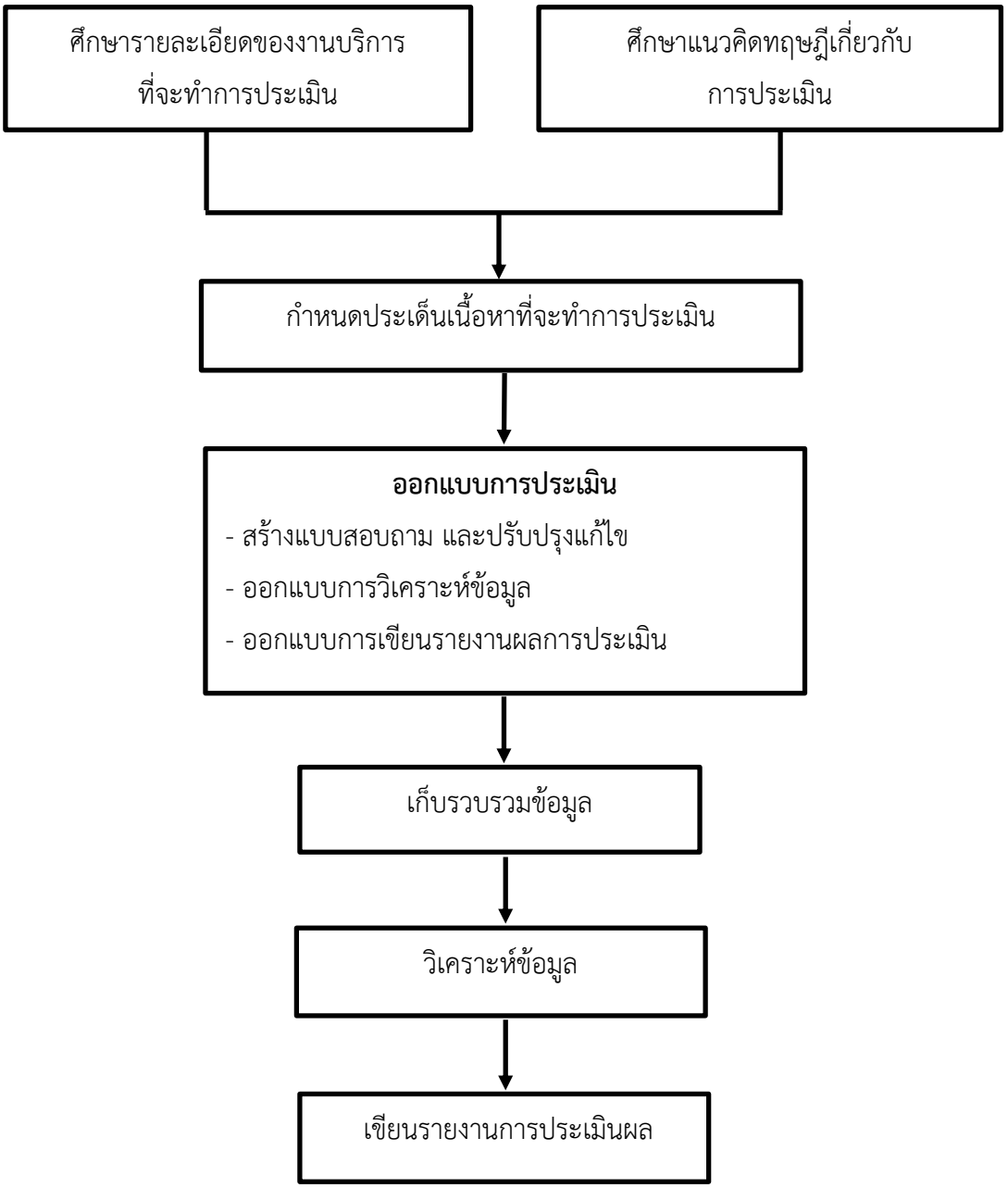
1. ได้ทราบระดับคุณภาพและระดับความสำเร็จของการปฏิบัติราชการ
2. ได้ทราบปัญหาและความต้องการของประชาชน
3. ได้ทราบแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของงานบริการ

1.5 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการประเมิน



ภาพที่ 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

1.6 ขั้นตอนของการประเมิน



ภาพที่ 1.2 แผนภาพแสดงขั้นตอนการประเมิน

บทที่ 2
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการ/กิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ อาศัยแนวคิดทฤษฎี ข้อมูลพื้นฐานและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยจะไล่เรียงหัวข้อดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 แนวคิดในการวัดผลการดำเนินงานแบบสมดุล

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 แนวคิดในการวัดผลการดำเนินงานแบบสมดุล

นับตั้งแต่ต้นทศวรรษ 1990 การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรได้กลายมาเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งของนักวิชาการและนักปฏิบัติ วรรณกรรมระดับวิชาชีพได้เสนอแนะว่าผู้บริหารควรออกแบบระบบการวัดผลการดำเนินงานแบบใหม่ที่ครอบคลุมทั้งการวัดผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน นอกเหนือจากการวัดผลการดำเนินงานด้านการเงินซึ่งเป็นผลการดำเนินงานขั้นสุดท้ายแล้วควรทำการวัดผลการดำเนินงานขั้นกลางด้วย

กรอบแนวคิดในการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรแบบเดิมได้รับความสนใจเพียงเล็กน้อยในการประเมินสิ่งที่เป็นสินทรัพย์ความรู้ (knowledge assets) การประเมินผลการดำเนินงานซึ่งเอนเอียงไปในด้านการเงินในศตวรรษที่ 20 ได้รับการตำหนิอย่างมาก หลังจากนั้นมาจึงมีความพยายามในการพัฒนาระบบการวัดผลการดำเนินงานที่เป็นองค์รวมมากขึ้น กรอบแนวคิดในการวัดผลการดำเนินงานอื่น ๆ เช่น Malcom Baldrige Award และ EFQM Excellence Model ได้ทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรโดยสนับสนุนให้องค์กรมีการตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ด้านการเงินด้วย เช่น ภาวะผู้นำ พนักงาน และผลกระทบที่มีต่อสังคม ความต้องการที่จะนำกรอบแนวคิดในการวัดผลการดำเนินงานที่มีความสมดุลและบูรณาการ ได้ทำให้เกิดการพัฒนากรอบแนวคิดการวัดผลการดำเนินงานแบบใหม่โดย Tableau de Bord และตามด้วยการพัฒนากรอบแนวคิดในการวัดผลการดำเนินงานของ Kaplan and Norton ในช่วงปี ค.ศ.1992-1996

มิติการเรียนรู้และการเติบโตของ BSC ทำหน้าที่ในการวัดเกี่ยวกับความสามารถด้านนวัตกรรม (innovation capability) และการพัฒนาพนักงาน (Kaplan and Norton, 1992)

Kaplan and Norton (1996) ได้พัฒนามุมมองและกรอบแนวคิดใหม่เกี่ยวกับระบบการวัดผลการดำเนินงานและกลยุทธ์ขององค์กร โดยได้ออกแบบการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรซึ่งเรียกว่า Balanced Scorecard หรือ BSC ระบบการวัดดังกล่าวได้ให้ความสำคัญกับการวัดผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ด้านการเงินและทำให้องค์กรสามารถเพิ่มน้ำหนักหรือความสำคัญกับมิติด้านลูกค้าและมิติด้านกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กรเข้าไปในระบบการวัดผลการดำเนินงานขององค์กร ระบบการวัดผลการดำเนินงานแบบบูรณาการดังกล่าวได้ช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรได้ในที่สุด

ความอยู่รอดในระยะยาวขององค์กรธุรกิจเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับความสามารถในการตอบสนองความต้องการของตลาดโดยใช้กระบวนการสร้างคุณค่าในระยะยาว ดังนั้น จึงเกิดแรงผลักดันให้มีการวัดและรายงานผลการดำเนินงานขององค์กรโดยใช้ตัวชี้วัดด้านการเงินและตัวชี้วัดที่ไม่ใช่ด้านการเงิน เช่นคณะกรรมการกลุ่มหนึ่งในประเทศแคนาดาซึ่งมีชื่อเรียกว่า Conference Board of the Canadian Institute of Chartered Accountants รายงานว่า การวัดผลการดำเนินงานบนพื้นฐานของข้อมูลทางบัญชีแบบเดิมได้กลายเป็นประวัติศาสตร์ไปแล้วเพราะเป็นการวัดผลการดำเนินงานที่ไม่มีความสามารถในการพยากรณ์และให้รางวัลผลตอบแทนแก่การกระทำหรือพฤติกรรมที่ผิดรวมทั้งไม่ได้วัดการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่สำคัญ คณะกรรมการกลุ่มดังกล่าวยังสรุปด้วยว่าการวัดผลการดำเนินงานด้านการเงินอย่างเดียวเป็นการพิจารณาไม่ทั่วถึงทรัพยากรที่สำคัญอื่น ๆ เช่น ทุนทางปัญญา ดังนั้น คณะกรรมการกลุ่มดังกล่าวจึงเสนอแนะให้วัดผลการดำเนินงานทั้งในด้านการเงินและผลการดำเนินงานที่มิใช่ด้านการเงิน เช่นเดียวกัน American Institute of Certified Public Accountants (AICPA: 1994) ก็แนะนำว่าองค์กรธุรกิจควรแสดงการเป็นผู้นำในการวัดผลการดำเนินงานที่มิใช่ด้านการเงินในกระบวนการทางธุรกิจด้วย เช่น คุณภาพผลิตภัณฑ์ รอบเวลา (cycle time) นวัตกรรม และความพึงพอใจของพนักงาน จึงเชื่อกันโดยทั่วไปว่า การวัดผลการดำเนินงานที่ดีที่สุดคือการวัดผลการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันกับกลยุทธ์ และถึงแม้ว่าจะมีความสนใจมากขึ้นจากผู้ประกอบการต่าง ๆ ในการนำ BSC ไปใช้ แต่การวิจัยเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการนำ BSC ไปใช้ยังมีความขาดแคลน

กรอบแนวคิดในการวัดผลการดำเนินงานแบบสมดุล (Balanced scorecard หรือ BSC) ซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นโดย Robert Kaplan จาก Harvard Business School และ David Norton จาก Renaissance Group ในช่วงปี 1992 – 1996 เป็นเครื่องมือที่สะท้อนถึงความพยายามในการวัดผลการดำเนินงานทั้งที่เป็นผลการดำเนินงานด้านการเงินและผลการดำเนินงานที่มิใช่ด้านการเงิน BSC เป็นระบบการวัดผลการดำเนินงานอย่างหนึ่งซึ่งเสนอกรอบแนวคิดในการพรรณนาเกี่ยวกับกลยุทธ์

สำหรับสร้างคุณค่าจากสินทรัพย์ทั้งสองอย่างคือสินทรัพย์ที่จับต้องได้และสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ BSC ไม่ได้เป็นแบบจำลองที่สร้างขึ้นมาสำหรับวัดทุนทางปัญญาขององค์กรโดยเฉพาะ แต่ได้พยายามที่จะทำให้เป็นระบบการบริหารจัดการขององค์กรด้วยและมีการวัดผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น และเป็นกรอบแนวคิดแรกที่ได้บูรณาการสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้เข้ามาในกระบวนการบริหารและกระบวนการวัดผลการดำเนินงาน BSC มีจุดมุ่งหมายในการเป็นเทคนิคในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ BSC ไม่ได้ทำหน้าที่ในการสร้างกลยุทธ์ องค์กรยังเป็นผู้มีหน้าที่ในการกำหนดกลยุทธ์และเมื่อกลยุทธ์ถูกกำหนดขึ้นมาแล้ว BSC ก็จะทำหน้าที่เป็นหางเสือเพื่อนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ (Kaplan and Norton, 2004)

BSC มีพื้นฐานมาจากแนวคิดที่ว่า มีกลุ่มบุคคลเชิงกลยุทธ์อยู่ 3 กลุ่มได้แก่ ลูกค้า ผู้ลงทุน และบุคลากร แต่ละกลุ่มมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ซึ่งองค์กรธุรกิจจะต้องคำนึงถึงความต้องกรของบุคคลทั้ง 3 กลุ่มนี้ ลูกค้าเป็นผู้ที่มีความต้องการคุณภาพของสินค้าและบริการที่องค์กรธุรกิจเสนอขาย ผู้ลงทุนต้องการเพิ่มคุณค่าทางเศรษฐกิจ ส่วนบุคลากรต้องการเงินเดือนค่าจ้าง สวัสดิการที่ดึงดูดใจและมีความมั่นคงในงานระบบของ BSC อยู่บนพื้นฐานของกลุ่มตัวชี้วัด ซึ่งบูรณาการอยู่ในวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร ซึ่งกำหนดขึ้นโดยพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า ผู้ลงทุนและบุคลากรขององค์กร ส่วนตัวชี้วัดผลการดำเนินงานจะมี 2 ประเภท คือ ตัวชี้วัดเกี่ยวกับปัจจัยขับเคลื่อน (driver indicators) และตัวชี้วัดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน (output indicators)

BSC เป็นเครื่องมือที่ช่วยทีมผู้บริหารขององค์กรในการพูดถึงทิศทางขององค์กรและกิจกรรมที่ควรทำก่อนหรือทำทีหลัง BSCไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้บริหารมองเห็นการวัดผลการดำเนินงานในเชิงกลยุทธ์เท่านั้น แต่ยังช่วยให้สามารถมองเห็นความความสัมพันธ์กันในเชิงเหตุและผลระหว่างวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ในมิติทั้ง 4 ของ BSC เพราะกรอบแนวคิด BSC เป็นแบบจำลองแห่งเหตุผล (logic model) การพัฒนาแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์กันเชิงเหตุและผลของกลยุทธ์จึงเห็นแนวคิดที่สำคัญอย่างหนึ่งของ BSC แผนที่กลยุทธ์ (strategy map) เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในระเบียบวิธีของ BSC ซึ่งมีการวาดเส้นกราฟเพื่อแสดงความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลของกลยุทธ์องค์กร ถึงแม้ว่า BSC จะไม่ได้เป็นเทคนิคในการสร้างกลยุทธ์ แต่การเน้นในเรื่องการพัฒนาแบบจำลองเชิงเหตุผลของกลยุทธ์ ก็แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีกลยุทธ์ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างเหมาะสม ก่อนที่จะนำ BSC มาใช้เขียนแผนที่ซึ่งแสดงถึงการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ BSC เป็นแบบจำลองที่สนับสนุนให้สามารถพรรณนาถึงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างมุมมองทั้ง 4 มุมมองได้แก่มุมมองด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กร และด้านการเรียนรู้และการเติบโต การพัฒนาตัวชี้วัดผลการดำเนินงานใน BSC ควรเกิดจากความรู้ความเข้าใจในลำดับของความสัมพันธ์กันเชิงเหตุผลของกลยุทธ์ BSC ทำหน้าที่ในการแปลงวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรไปสู่ระบบการวัดผลการดำเนินงานที่กว้างขึ้นซึ่งช่วยให้สามารถสร้างกรอบแนวคิดสำหรับระบบการบริหารและ

ระบบการวัดผลการดำเนินงานให้กับองค์กร การใช้ BSC ในฐานะเป็นระบบการบริหารเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้จำกัดอุปสรรคจากระบบการบริหารแบบเดิมซึ่งไม่สามารถที่จะเชื่อมโยงกลยุทธ์ระยะยาวขององค์กรให้สอดรับกับการกระทำในระยะสั้นได้

ในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในยุคปัจจุบัน องค์กรมีการแข่งขันกันบนพื้นฐานของสารสนเทศ ความสามารถขององค์กรที่จะใช้สินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้(สินทรัพย์ที่เป็นนามธรรม) ได้กลายเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากกว่าความสามารถในการใช้สินทรัพย์ทางกายภาพ ปัญหาที่มีอยู่ก็คือระบบการควบคุมและประเมินผลด้านการผลิตและด้านการบริหารขององค์กรส่วนมากสร้างขึ้นเพื่อวัดผลการดำเนินงานด้านการเงินซึ่งไม่ได้วัดความก้าวหน้าขององค์กรในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในระยะยาว จึงเกิดช่องว่างระหว่างการพัฒนากลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ วิธีการแก้ไขก็คือการพัฒนา BSC ซึ่งเพิ่มเติมการวัดผลการดำเนินงานเข้าไปอีก 3 ด้าน คือ ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กร และด้านการเรียนรู้และการเติบโต บวกกับการวัดผลการดำเนินงานด้านการเงิน รวมเป็น 4 ด้าน นอกจากนี้ ในการกระบวนการสร้าง BSC ผู้บริหารควรปฏิบัติตามกระบวนการต่อไปนี้คือ (1) ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ โดยการทำให้ทุกคนมีความรู้ความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร (2) สื่อสารและเชื่อมโยง โดยการทำให้กลุ่มผู้มีส่วนได้เสียมีการสื่อสารกันเกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์กรจากบนสู่ล่างและจากล่างสู่บนและทำให้เกิดการเชื่อมโยงกันระหว่างกลยุทธ์กับเป้าหมายของบุคคลและเป้าหมายขององค์กร (3) วางแผนธุรกิจ โดยการทำให้หน่วยงานตรวจสอบภายในสามารถบูรณาการแผนธุรกิจและแผนการเงินเข้าด้วยกัน และ (4) การให้ข้อมูลย้อนกลับและการเรียนรู้ โดยการทำให้หน่วยงานตรวจสอบภายในสามารถประเมินผลกลยุทธ์โดยการพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น Kaplan and Norton (2004) กล่าวว่ากรอบแนวคิดของ BSC มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้านหรือสี่มุมมอง ได้แก่

1. ผลการดำเนินงานด้านการเงิน (Financial performance) เป็นการวัดผลการดำเนินงานขั้นสุดท้ายขององค์กร เป็นตัวชี้วัดที่ใช้ในการตอบคำถามที่ว่าเพื่อที่จะประสบความสำเร็จทางการเงิน องค์กรควรสร้างผลการดำเนินงานทางการเงินให้แก่ผู้ถือหุ้นอย่างไร อะไรเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านการเงิน ผลการดำเนินงานด้านการเงินเป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จขั้นสุดท้ายขององค์กรซึ่งเกิดขึ้นจากการบริหาร โดยการตอบคำถามที่ว่า ผลการดำเนินงานทางการเงินขององค์กรเป็นอย่างไร ตัวชี้วัดใดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จทางการเงินที่สำคัญและองค์กรจะสร้างการเติบโตที่ยั่งยืนให้กับผู้ถือหุ้นได้อย่างไร ตัวอย่างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเงิน เช่น การเติบโตของรายรับ มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ เป็นต้น รายได้ ยอดขาย ความสามารถในการทำกำไร ROA, ROE, ROI, ROS การวัดผลการดำเนินงานด้านการเงินโดยใช้ ROA, ROI และ ROS ได้มีการมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยหลายเรื่อง มูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ (EVA) ก็มีการ

ประยุกต์ใช้ในงานวิจัยบางเรื่อง แต่ไม่เป็นที่นิยม เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดที่มีความซับซ้อนเกินกว่าที่ผู้บริหารจะเข้าใจและนำมาใช้

2. ผลการดำเนินงานด้านลูกค้า (Customer performance) เป็นตัวชี้วัดที่ใช้ในการตอบคำถามที่ว่าเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ องค์กรควรปรากฏแก่สายตาของลูกค้าอย่างไร อะไรเป็นตัวชี้วัดคุณค่าที่ลูกค้าได้รับจากองค์กร คุณค่าที่เกี่ยวกับลูกค้าช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ตัวชี้วัดเกี่ยวกับตัวขับเคลื่อนคือคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า และชื่อเสียงขององค์กรธุรกิจส่วนตัวชี้วัดเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้า ความสามารถในการเพิ่มลูกค้าใหม่ ความสามารถในการรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ หรือความภักดีของลูกค้า จำนวนคำร้องเรียนของลูกค้า ความสำเร็จจากการมีลูกค้าตามเป้าหมายเป็นองค์ประกอบหลักในการยกระดับผลการดำเนินงานด้านการเงินการเพิ่มขึ้นของรายจ่ายในการซื้อสินค้าของลูกค้าหรือผลการดำเนินงานด้านการเงินเกิดจากการแสวงหาลูกค้าใหม่ ความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้ ความภักดีของลูกค้า และการเติบโตของจำนวนลูกค้า การวัดผลการดำเนินงานด้านลูกค้าเป็นการวัดผลการดำเนินงานในเชิงคุณภาพซึ่งเกี่ยวข้องกับความคิดเห็น อารมณ์ ความรู้สึกของบุคคล (subjective) เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า ความภักดีของลูกค้า

3. ผลการดำเนินงานด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กร (Internal process performance) มุ่งเน้นการวัดผลการดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กรซึ่งเป็นปัจจัยขับเคลื่อนธุรกิจ เป็นตัวชี้วัดที่ใช้ในการตอบคำถามที่ว่าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ถือหุ้นและลูกค้า องค์กรควรมีความเก่งในกระบวนการทางธุรกิจประเภทใด กระบวนการทำงานภายในองค์กรเป็นกระบวนการที่ใช้ในการสร้างและส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการปรับตัวซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจของลูกค้าและผลตอบแทนทางการเงิน มีกระบวนการที่สำคัญ 3 กระบวนการ ได้แก่ นวัตกรรม การผลิต และบริการหลังการขาย ตัวชี้วัดเกี่ยวกับนวัตกรรมเช่น ร้อยละของผลิตภัณฑ์ใหม่ สิทธิบัตร หรือการมีผลิตภัณฑ์ใหม่เมื่อเทียบกับคู่แข่งขัน ตัวชี้วัดเกี่ยวกับการผลิต เช่น ผลิตภาพการผลิต ต้นทุนการผลิต ค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน คุณภาพ วัฏจักรเวลา ตัวชี้วัดเกี่ยวกับบริการหลังการขาย เช่น การแล้วเสร็จของการซ่อมตามระยะเวลาที่รับประกัน เวลาที่ใช้ในการตอบคำถาม เป็นต้น ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานด้านลูกค้าและด้านการเงิน

4. ผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and growth performance) มุ่งเน้นการวัดผลการดำเนินงานที่เป็นพื้นฐานของความสำเร็จในอนาคต เป็นตัวชี้วัดที่ใช้ในการตอบคำถามที่ว่าเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ องค์กรจะส่งเสริมสนับสนุนความสามารถในการเปลี่ยนแปลงและความสามารถในการพัฒนาองค์กรอย่างไร มิติการเรียนรู้และการเติบโตอธิบายให้ทราบว่าบุคคล (people) เทคโนโลยี (technology) และบรรยากาศในองค์กร (organization

climate) ร่วมกันทำหน้าที่สนับสนุนกลยุทธ์อย่างไร เป็นกลุ่มของคุณค่าที่ทำให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาและเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องในองค์กร คุณค่าและตัวชี้วัดในมิติการเรียนรู้และการเติบโตเป็นตัวชี้วัดที่ขับเคลื่อนมิติด้านกระบวนการทำงานภายในองค์กร มิติด้านลูกค้า และมิติด้านการเงินเป็นตัวชี้วัดที่บอกให้ทราบว่าพนักงานมีความสุขเพียงใด ปัจจัยอะไรในองค์กรที่สนับสนุนต่อการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ การปรับตัว การแลกเปลี่ยนความรู้และนวัตกรรมได้ดีที่สุด ตัวอย่างของตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเรียนรู้และการเติบโต เช่น สินทรัพย์ทางปัญญา ความพึงพอใจของพนักงาน อัตราการขาดงาน อัตราการลาออก การลงทุนในการเรียนรู้ต่อพนักงานและการพัฒนาทักษะของพนักงาน

Kaplan and Norton (1996) กล่าวว่า หากปราศจากการอธิบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับกลยุทธ์ผู้บริหารก็ไม่สามารถจะสื่อสารกลยุทธ์ในระหว่างผู้บริหารและไม่สามารถสื่อสารกับพนักงานขององค์กรได้ หากปราศจากความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์กร ผู้บริหารก็ไม่สามารถที่จะสร้างความสอดคล้องกันระหว่างกลยุทธ์กับปัจจัยต่าง ๆ (alignment) และหากปราศจากความสอดคล้องกัน ผู้บริหารก็ไม่สามารถจะนำกลยุทธ์ใหม่ ๆ มาใช้ในการแข่งขันภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งลูกค้ามีเสรีภาพ เทคโนโลยีมีความก้าวหน้า และความได้เปรียบในการแข่งขันเกิดจากสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ เช่น ทุนมนุษย์ ทุนสารสนเทศ และทุนองค์กร

BSC เป็นเครื่องมือที่ได้พิสูจน์ให้เห็นว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อองค์กรธุรกิจทุกประเภท ทั้งองค์กรภาครัฐและองค์กรภาคเอกชน เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ได้กับทุกองค์กรในการติดตามและในการสร้างอิทธิพลต่อประสิทธิผลของกลยุทธ์องค์กร

กรอบแนวคิด BSC ไม่เหมือนกับเทคนิคและระเบียบวิธีการวัดผลการดำเนินงานอื่น ๆ เพราะว่า BSC หลีกเลี่ยงการใช้ผลการดำเนินงานด้านการเงินเพียงอย่างเดียวเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร โดยตระหนักว่าการวัดผลการดำเนินงานที่มิใช่ด้านการเงิน เช่น ความพึงพอใจพอใจของลูกค้าประชาชน ประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานภายในองค์กร และอื่น ๆ ควรเป็นตัวชี้วัดที่มีสถานะเท่าเทียมกันกับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการเงิน

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service เมื่อนำมาแยกตัวอักษรแต่ละตัว สามารถแยกองค์ประกอบในการบริการได้ (ไชยรัตน์ รุจิพงศ์, 2550) ดังนี้

S = Satisfaction	หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
E = Expectation	หมายถึง	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
R = Readiness	หมายถึง	ความพร้อมในการบริการ
V = Values	หมายถึง	ความมีคุณค่าในการบริการ
I = Interest	หมายถึง	ความสนใจต่อการบริการ
C = Courtesy	หมายถึง	ความมีไมตรีจิตในการบริการ
E = Efficiency	หมายถึง	ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

การบริการ หมายถึง กิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม ฯลฯ

การบริการ หมายถึง เทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

การบริการ หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการ เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ใช้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้นๆ “การบริการ จึงแตกต่างจากสินค้า” อย่างมาก โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการบริโภคหรือการใช้งาน และเวลาของการใช้งาน

จากนิยามความหมายการบริการดังกล่าวพอจะสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อสนองตอบความพึงพอใจและความต้องการแก่ลูกค้าตามที่ลูกค้าคาดหวัง โดยใช้เทคนิค กลยุทธ์ ทักษะต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ

การให้การบริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้าผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้าง ภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่นๆ ในโอกาสหน้าซึ่งการบริการอาจจะทำได้ในรูปแบบต่างๆ คือ การต้อนรับและการเอาใจใส่ การให้การบริการทางโทรศัพท์ การบริการขายหน้าร้าน การให้การบริการในร้านค้า หรือสำนักงาน การบริการภายหลังการขาย การบริการสำหรับพนักงานช่าง ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน จุดสำคัญของ

การบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการในภาครัฐ (Millett, 1954; Katz and Brenda, 1973; McCullough, 1954; ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์, 2540) คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) เนื่องจากตามหลักการปกครองแบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy) เน้นการที่ประชาชนมีความเท่าเทียมกันในอำนาจอธิปไตย ดังนั้น ในการได้รับบริการสาธารณะจะต้องไม่มีการปฏิบัติในลักษณะแบ่งแยก (Discrimination) ไม่ว่าจะเป็นด้านเพศ เชื้อชาติ ศาสนา ฐานะทางเศรษฐกิจ ฐานะทางสังคม เป็นต้น

2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้บริโภคมีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้น มีความชอบพอกัน เพราะว่าความแตกต่างของสินค้าในยุคต่อไปจะลดลง จะเหลือความสำคัญที่ความผูกพันและความชอบพอของผู้ซื้อที่มีต่อผู้ขายเป็นหลักโดยการนำเข้ามาใช้ในธุรกิจการซ่อมบำรุงรถยนต์นั้น จะเป็นตัวอย่างที่สามารถแสดงได้อย่างชัดเจน เช่น ยี่ห้อ หรือ ตราสินค้าที่มีลักษณะที่ตรงกัน คือ ความเข้าใจ ความรู้จัก และความประทับใจที่ต่างกัน ดังนั้นในการตัดสินใจเพื่อเลือกใบริการจากแหล่งให้บริการที่ใดที่หนึ่ง ความประทับใจในการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ

3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อผู้บริโภคต้องการสินค้าใด ผู้ขายจะต้องให้ข้อมูลเกี่ยว กับสินค้านั้นได้ทันที โดยไม่ต้องให้ผู้บริโภคต้องรอคอยนาน เมื่อผู้บริโภคมีปัญหาต้องแก้ไขให้ทันท่วงที ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็ว ทันใจในเรื่องการบริหารสินค้าคงเหลือแต่ละบริษัทควรจะมีคอมพิวเตอร์ใช้ในระบบควบคุมสินค้าคงเหลือ (Stock on line) เพราะเมื่อต้องการดูสินค้าใดมีหรือไม่มีก็สามารถกดคอมพิวเตอร์ดู ซึ่งจะใช้เวลาเพียงเล็กน้อยบริษัทใดยังไม่มีระบบคอมพิวเตอร์ใช้ก็ควรจะพัฒนานำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพราะธุรกิจที่มียอดขายปีละเป็นพันล้านบาท ถ้าเก็บรายละเอียดของสินค้าคงคลังไว้โดยบันทึกด้วยแรงงานคนก็จะเสียเวลามากในการค้นหาและยังเป็นการล้าสมัยและล่าช้าอีกด้วย โดยในปัจจุบันธุรกิจบริการรถยนต์ต่างๆ ก็ได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจุดที่แตกต่างกันระหว่างศูนย์บริการคือ ระบบที่ใช้ในการบริหารงานเท่านั้น โดยในปัจจุบันการใช้คอมพิวเตอร์ ยังสามารถทำงานต่างๆ ได้อีกเช่น แสดงรายชื่อเพื่อส่งบัตรอวยพรเนื่องในโอกาสต่างๆ เช่น ครบรอบวันเกิด หรือช่วงเทศกาลปีใหม่ เป็นต้น เพื่อเป็นการผู้มัดความสัมพันธ์ทางจิตใจกับกลุ่มผู้บริโภค

4. สร้างความประทับใจของการบริการด้วย คุณภาพความรู้สึกประทับใจ ทำให้เกิดความรู้สึกต้องการจะกลับมาใช้บริการอีก บริการ หมายถึง คุณภาพ ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องเน้นคุณภาพด้วยคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแค่สินค้าเท่านั้น คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของสินค้า คุณภาพของสถานที่ล้วนแล้วแต่เป็นคุณภาพของธุรกิจด้วยเช่นกัน

5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเอง ไม่ทำให้เขารู้สึกต่ำต้อยให้ เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนที่มีเกียรติมีความสำคัญ โดยการเข้ารับการบริการของผู้บริโภคนั้น แน่นอนว่าผู้บริโภคย่อยมีความแตกต่างหลากหลายมีทั้งเจ้าของรถยนต์ระดับหรู ระดับกลาง หรือแม้กระทั่งพนักงานขับรถ ที่สามารถตัดสินใจในการเลือกศูนย์บริการทางด้านรถยนต์ ให้เจ้าของรถโดยในการบริการนั้น ผู้บริโภคคือผู้นำมาซึ่งรายได้เหมือนกัน จึงควรใส่ใจเหมือนๆ กัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความภาคภูมิใจในตัวเองและภูมิใจที่ได้รับเข้ารับการบริการจากผู้ใช้บริการ

6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สิ่งใดที่ผู้บริโภคแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำเอามาพิจารณา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริง เพราะสิ่งที่ผู้บริโภคแนะนำ คือสิ่งที่ผู้บริโภคอยากเห็น อยากใช้บริการ ซึ่งเป็นความต้องการที่ยังขาดหายและเมื่อสามารถเติมเต็มส่วนดังกล่าวได้ ก็จะเป็นการนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในที่สุด

7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อทำให้ผู้บริโภคสะดวกสบายขึ้น ตลอดจนการให้บริการแบบ “จุดเดียวเบ็ดเสร็จ” (One stop service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมดทุกหน่วยงานให้บริการ

8. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คำนึงถึงความพอเหมาะตามจำนวนที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนในเวลาที่เหมาะสม

9. บริการที่ดีต่อคือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริโภค ต้องฝึกหัดตัวเองให้ไวต่อการสังเกตให้รู้ว่าผู้บริโภคต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว โดยในส่วนนี้จะมีความเกี่ยวโยงกันกับข้อ 3 คือ การตอบสนองอย่างทันทีทันใดเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความพอใจ

10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา โดยการนัดหมายสิ่งใดไว้ ต้องสามารถทำได้จริงและมีความตรงต่อเวลาที่ได้กำหนดไว้

11. ต้องมีเวลาให้กับผู้บริโภค ผู้บริโภคแต่ละคน ย่อมมีเวลาที่ไม่ตรงกัน โดยบางคนมีเวลาว่างในช่วงเวลาทำงาน หรือบางคนมีเวลาว่างในช่วงพัก หรือช่วงหลังเลิกงาน ดังนั้นการให้บริการแก่ผู้บริโภคที่มีเวลาไม่ตรงกับการทำงานของทางร้านก็เป็นสูญเสียผู้บริโภคได้เช่นกัน จึงควรมีการอะลุ่มอล่วยในการให้บริการแก่ผู้บริโภค เช่น ผู้บริโภคเข้ามาในเวลาร้านค้าใกล้ปิด ก็ไม่ควรบอกปฏิเสธผู้บริโภค เพราะนั่นคือเวลาว่างเวลาเดียวของผู้บริโภคนั่นเอง

12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีวิธีการทำงานต้องมีความว่องไวกระฉับกระเฉงและเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก

13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้บริโภค เพราะเวลาที่ผู้บริโภคต้องการข้อมูลผู้ให้บริการที่ดีต้องสามารถแก้ไขปัญหาของผู้บริโภคได้เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในการทำงาน

14. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ มีมารยาทที่งดงาม และมีวาจาไพเราะอ่อนหวาน

15. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

16. ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

จากข้อความข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการบริการโดยเฉพาะในภาคสาธารณะสามารถจัดกลุ่มได้ ดังนี้

1. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างพอเพียง
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างทั่วหน้า

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินในเชิงบวกหลังจากอุปโภคบริโภคสินค้าหรือบริการแล้ว โดยที่ลูกค้า/ผู้รับบริการรับรู้ว่าระดับการบรรลุความคาดหวังเกี่ยวกับการอุปโภคบริโภคสินค้าหรือบริการเป็นที่น่าพึงพอใจ ความพึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการที่มีต่อสินค้าหรือบริการขององค์กรธุรกิจได้รับการมองว่าเป็นความสำเร็จและเป็นความได้เปรียบในการแข่งขันระยะยาวขององค์กรธุรกิจ ส่วนความภักดีของลูกค้า หมายถึง ความผูกพันยึดมั่นอย่างลึกซึ้งของลูกค้าเพื่อที่จะซื้อสินค้าหรือใช้บริการซ้ำอีก หรือให้การสนับสนุนซ้ำอีกซึ่งสินค้า/บริการที่ตนเองชื่นชอบต่อไปในอนาคตโดยไม่เปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นเหตุให้มีการซื้อสินค้าตรายี่ห้อเดิมหรือใช้บริการของผู้ให้บริการรายเดิม แม้ว่าจะได้รับอิทธิพลจากสถานการณ์และความพยายามทางการตลาดจากคู่แข่งขันเพื่อให้ไปซื้อสินค้าหรือบริการของคู่แข่งขัน ความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้าเป็นแนวคิดที่มีความสัมพันธ์กันสูงมากแต่มีองค์ประกอบที่แตกต่างกัน ดังนั้น การทำให้ลูกค้ามีความภักดีต่อสินค้าและบริการขององค์กรจึงเป็นหัวข้อที่ได้ผู้บริหาร นักวิชาการและที่ปรึกษานิยมศึกษาวิจัย ผลจากการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความภักดีของลูกค้ากับความสามารถในการทำกำไร เพราะว่าลูกค้าที่มีความภักดีจะมีการซื้อซ้ำและมีโอกาสน้อยที่จะเปลี่ยนไปซื้อสินค้าของคู่แข่งขัน สิ่งแรกที่องค์กรธุรกิจจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในเรื่องเกณฑ์การซื้อที่สำคัญ ได้แก่ ราคา คุณภาพ ความสะดวกในการหาซื้อสินค้า ความปลอดภัยและความง่ายในการใช้ นอกจากนี้ผู้บริโภคยังมีความต้องการมากขึ้นเพื่อซื้อหรือไม่ซื้อโดยใช้เกณฑ์เกี่ยวกับคุณค่า เช่น การใช้แรงงานเด็ก ผลกระทบที่มีต่อสิ่งแวดล้อม การไม่ใช้วัตถุหรือส่วนผสมที่เกิดจากการดัดแปลงพันธุกรรม ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวส่งผลกระทบต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน และตำแหน่งขององค์กรในตลาด องค์กรธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะนำไปสู่การรับรู้ในเชิงบวกของลูกค้าและสาธารณชน ช่วยป้องกัน

ตราผลิตภัณฑ์และความภักดีของลูกค้า จึงกล่าวได้ว่า ผลของการมีความรับผิดชอบต่อสังคมคือการมีภาพลักษณ์ชื่อเสียงที่ดีในสายตาของผู้บริโภค การมีความสามารถในการจัดการตรายี่ห้อ และการมีความสามารถในการจัดการความเสี่ยง (Kotler, 2003)

ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้จากสินค้าหรือ บริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้นระดับความพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับดังนี้ *ระดับที่หนึ่ง* ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ *ระดับที่สอง* ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ *ระดับที่สาม* ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก (Kotler, 2003)

2.2 ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ

2.2.1 ประวัติความเป็นมา

ตำบลกุดชุมแสงเป็นตำบลเก่าแก่มาช้านาน ไม่มีหลักฐานระบุแน่ชัดว่าเริ่มมาตั้งแต่สมัยใดซึ่งเดิมทีเมื่อปี พ.ศ. 2500 การปกครองขึ้นต่ออำเภอเกษตรสมบูรณ์ ต่อมาเมื่อ ปี พ.ศ. 2508 แยกการปกครองจากอำเภอเกษตรสมบูรณ์ ตั้งกิ่งอำเภอหนองบัวแดง ต่อมา ปี 2527 จึงได้แยกตำบลกุดชุมแสงออกเป็น 2 ตำบล คือแยกเป็น ตำบลกุดชุมแสงและตำบลคูเมือง ปัจจุบันนี้ ตำบลกุดชุมแสงมีทั้งสิ้น 18 หมู่บ้านองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ตั้งอยู่ในตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ เดิมมีฐานะเป็นสภาตำบลกุดชุมแสง และได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2539 องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

2.2.2 ที่ตั้งและอาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ตั้งอยู่หมู่ที่ 17 ตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของจังหวัดชัยภูมิ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 400 กิโลเมตร อยู่ห่างจากจังหวัดชัยภูมิ 47 กิโลเมตร อยู่ห่างจากอำเภอหนองบัวแดง 7 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 117.96 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 73,725 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ จด อำเภอหนองบัวแดง และ ตำบลบ้านเดื่อ อำเภอเกษตรสมบูรณ์จังหวัดชัยภูมิ

ทิศตะวันออก จด อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ โดยมีเทือกเขาภูแลนคาเป็นเส้นแนวแบ่งเขต

ทิศตะวันตก จด ตำบลคูเมือง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ

ทิศใต้ จดอำเภอบ้านเขว้า จังหวัดชัยภูมิ โดยมีเทือกเขาภูแลนคา เป็นเส้นแนวเขต

2.2.3 หมู่บ้านในเขตพื้นที่ตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ

หมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วย

หมู่ที่ 1	นาคานหัก
หมู่ที่ 2	นาทุ่งใหญ่
หมู่ที่ 3	กุดชุมแสง
หมู่ที่ 4	หนองหอย
หมู่ที่ 5	หนองแก
หมู่ที่ 6	หนองลุมพุก
หมู่ที่ 7	โชคอำนวย
หมู่ที่ 8	นาสมบูรณ์
หมู่ที่ 9	นาชุมแสง
หมู่ที่ 10	หนองหอยเหนือ
หมู่ที่ 11	ชุมชนพัฒนา
หมู่ที่ 12	นาอุดม
หมู่ที่ 13	หนองชุมแสง
หมู่ที่ 14	บ้านโนนชุมแสง
หมู่ที่ 15	บ้านใหม่นาดี
หมู่ที่ 16	บ้านหนองลุมพุกใต้
หมู่ที่ 17	บ้านคลองชุมแสง
หมู่ที่ 18	บ้านทุ่งแลนคา

2.2.4 จำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง มีจำนวนหมู่บ้านในเขตพื้นที่ตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนอง บัวแดง จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 18 หมู่บ้าน ตำบลกุดชุมแสงมีประชากร รวมทั้งสิ้น จำนวน 4,558 ครัวเรือน จำนวน 14,239 คน มีประชากร ชาย 7,083 คน หญิง 7,156 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทะเบียนราษฎร์ อำเภอ หนองบัวแดง ณ วันที่ 18 ตุลาคม 2564)

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรของตำบลกุดชุมแสง

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนครัวเรือน (หลัง)	จำนวนประชากร		จำนวนประชากรรวม (คน)
			ชาย (คน)	หญิง (คน)	
1	นาคานหัก	411	551	573	1,124
2	นาทุ่งใหญ่	255	391	398	789
3	กุดชุมแสง	228	289	291	580
4	หนองหอย	314	535	549	1,084
5	หนองแก	149	244	250	494
6	หนองลุมพุก	366	467	509	976
7	โชคอำนวย	182	277	270	547
8	นาสมบูรณ์	288	455	449	904
9	นาชุมแสง	350	579	594	1,173
10	หนองหอยเหนือ	245	432	465	897
11	ชุมชนพัฒนา	262	417	401	818
12	นาอุดม	221	308	293	601
13	หนองชุมแสง	231	349	371	720
14	บ้านโนนชุมแสง	276	475	480	955
15	บ้านใหม่นาดี	202	341	314	655
16	บ้านหนองลุมพุกใต้	144	253	254	507
17	บ้านคลองชุมแสง	266	440	405	845
18	บ้านทุ่งแลนคา	168	280	290	570
รวมทั้งสิ้น		**4,558**	**7,083**	**7,156**	**14,239**

ที่มา: จากแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง (2561)

2.2.5 สภาพทางสังคม

1) การศึกษา

สถานศึกษาในเขตพื้นที่ตำบลกุดชุมแสง มีโรงเรียนในเขตพื้นที่ตำบลกุดชุมแสง จำนวน 8 แห่ง ได้แก่

โรงเรียนในเขตพื้นที่ตำบลกุดชุมแสง

โรงเรียนคูเมืองวิทยา

โรงเรียนบ้านนาคานหักประชานุสรณ์

โรงเรียนบ้านกุดชุมแสง

โรงเรียนบ้านนาทุ่งใหญ่

โรงเรียนบ้านหนองหอย

โรงเรียนบ้านหนองลุมพุก

โรงเรียนบ้านหนองสะแก

โรงเรียนบ้านโชคอำนวย

และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 5 แห่ง

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดชัยภูมิพิทักษ์ (ผาเกิ้ง)

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาทุ่งใหญ่

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดป่าสุริยวงศ์

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดศาลาวรรณ

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองลุมพุก

2.2.6 สาธารณสุข

1) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกุดชุมแสง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเหมือดแอ่

2) กองทุนหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ตำบลกุดชุมแสง จำนวน 1 แห่ง

3) จำนวนอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน จำนวน 240 คน

2.2.7 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร ประชากรในเขตพื้นที่ตำบลกุดชุมแสง รายได้ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับการเกษตรมากที่สุด คือประมาณร้อยละ 90 เช่น ทำนา ปลูกพืชไร่ พืชสวน เป็นต้น

ข้อมูลพืชเศรษฐกิจของตำบลกุดชุมแสง ได้แก่ ข้าว อ้อยโรงงาน มันสำปะหลัง ดังนี้

ตารางที่ 2.2 ข้อมูลพืชเศรษฐกิจของตำบลกุดชุมแสง

พืชเศรษฐกิจ	ครัวเรือนที่ปลูก	เนื้อที่ (ไร่)	แปลง
ข้าวนาปี	2,489	35,387.56	3,872
อ้อยโรงงาน	421	4,385.75	492
มันสำปะหลัง	150	1,216	163

ที่มา: จากข้อมูลการขึ้นทะเบียนเกษตรกร ปี 2563/64 ข้อมูล ณ วันที่ 2 สิงหาคม 2564

2.2.8 การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่ตำบลกุดชุมแสง มีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญ

1) ผาเก้ง ซึ่งอยู่ในเขตอุทยานแห่งชาติ ภูแลนคาและอยู่ในพื้นที่วัดชัยภูมิพิทักษ์(ผาเก้ง) ซึ่งติดกับถนนใหญ่สายหนองบัวแดง ไปตัวจังหวัดชัยภูมิซึ่งบริเวณดังกล่าวจะเป็นจุดชมวิวที่สวยงานมากและสามารถมองเห็นพื้นที่ของอำเภอหนองบัวแดงเกือบทั้งหมด

2) พิพิธภัณฑ์ผ้าโบราณตำนานเมืองเจ้าพ่อพญาแลแห่งนี้ ตั้งอยู่ภายในบริเวณศูนย์ส่งเสริมศิลปาชีพทุ่งกะมัง บ้านหนองหอย ตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมลายผ้าไหม ผ้ามัดหมี่ ลายโบราณ ที่หาชมได้ยาก และมีความเป็นมาของผ้าแต่ละชิ้น อีกทั้ง ยังเป็นแหล่งถ่ายทอดงานหัตถศิลป์สู่คนรุ่นใหม่ได้ศึกษาเรียนรู้ และสืบทอดภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจน สถานที่แห่งนี้จะเป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ที่เกิดขึ้นในจังหวัดชัยภูมิต่อไป

2.2.9 กลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพ อบต.กุดชุมแสง ได้ส่งเสริมกลุ่มอาชีพ ได้แก่ กลุ่มปลูกหม่อนเลี้ยงไหม กลุ่มทอผ้า กลุ่มทอเสื่อกก กลุ่มจักสาน กลุ่มแปรรูปขยะรีไซเคิล กลุ่มเพาะเห็ด กลุ่มเกษตรกรทำนากุดชุมแสง กลุ่มเลี้ยงโค และกลุ่มปลูกแตงไทยที่ใหญ่ที่สุดในอำเภอหนองบัวแดง ซึ่งแตงไทยที่ปลูก จะมีสีสวย ผลใหญ่ และรสชาติดีกว่าที่อื่น

2.2.10 ศาสนา

การนับถือศาสนา ในเขตพื้นที่ ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ศาสนาอื่น ๆ ก็มีบ้างแต่จำนวนไม่มากนัก สำหรับความเชื่อถือประเพณีในสมัยก่อน ยังคงมีอยู่ และมีอิทธิพลทางจิตใจของประชาชนในพื้นที่ เช่น งานบุญผะเหวด งานบุญเดือนหก งานวันเข้าพรรษา งานบุญกระธูป เป็นต้น ศาสนสถานในตำบลกุดชุมแสง มีจำนวนทั้งสิ้น 13 แห่ง แยกเป็นวัด 11 แห่ง สำนักสงฆ์ 2 แห่ง ดังนี้

ลำดับที่ 1 วัดบ้านนาทุ่งใหญ่ บ้านนาทุ่งใหญ่ หมู่ที่ 2

ลำดับที่ 2 วัดศาลาวรรณ	บ้านหนองหอย	หมู่ที่ 4
ลำดับที่ 3 วัดศรีมงคล	บ้านหนองแก	หมู่ที่ 5
ลำดับที่ 4 วัดลุมพินี	บ้านหนองลุมพุก	หมู่ที่ 6
ลำดับที่ 5 วัดป่าหนองลุมพุก	บ้านหนองลุมพุก	หมู่ที่ 6
ลำดับที่ 6 วัดบ้านโชคอำนวย	บ้านโชคอำนวย	หมู่ที่ 7
ลำดับที่ 7 วัดชัยภูมิพิทักษ์ (ผาเกิ้ง)	บ้านนาสมบูรณ์	หมู่ที่ 8
ลำดับที่ 8 วัดป่าสุริยวงศ์	บ้านนาชุมแสง	หมู่ที่ 9
ลำดับที่ 9 วัดพนังโสภาราม	บ้านนาอุดม	หมู่ที่ 12
ลำดับที่ 10 วัดป่าศิลารัตน์	บ้านโนนชุมแสง	หมู่ที่ 14
ลำดับที่ 11 วัดป่าทุ่งแลนคา	บ้านทุ่งแลนคา	หมู่ที่ 18
ลำดับที่ 12 สำนักสงฆ์แสงเทียนธรรม	บ้านหนองแก	หมู่ที่ 5
ลำดับที่ 13 สำนักสงฆ์วัดป่าพนังสิลาอาสน์	บ้านหนองหอย	หมู่ที่ 10

2.2.11 ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ได้กำหนดดังนี้

1) วิสัยทัศน์การพัฒนา (Vision)

“องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสงน่าอยู่ ด้วยการบริหารจัดการที่ดีและยั่งยืน มีความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เศรษฐกิจพอเพียง ชุมชนเข้มแข็ง ประชาชนมีความสงบสุข”

2) พันธกิจ (Mission)

1. การพัฒนาท้องถิ่น โดยยึดแนวทางการมีส่วนร่วมของชุมชน และยึดถือขนบธรรมเนียมและประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น

2. ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับความสะดวก

3. ส่งเสริมให้ราษฎรในท้องถิ่นมีการพัฒนาอาชีพตามศักยภาพของพื้นที่ตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

4. ส่งเสริมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด และความสงบเรียบร้อย โดยการประสานงานกับชุมชนและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

5. เพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการบริหารและจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล

6. ส่งเสริมการค้า การลงทุนและการท่องเที่ยวอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

7. อนุรักษ์ฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

3) ยุทธศาสตร์การพัฒนา

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อให้สามารถดำเนินการไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ โดยกำหนดยุทธศาสตร์หลักไว้ 7 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนา ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนา ด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นและรัฐพิธี

ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาด้านอื่นๆ

2.2.12 การสรุปสถานการณ์พัฒนา (การวิเคราะห์จุดเข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค)

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ได้ดำเนินการวิเคราะห์สภาวการณ์และศักยภาพ เพื่อชี้ให้เห็นถึงศักยภาพ ปัญหาและความต้องการของประชาชน โดยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์ศักยภาพด้านเศรษฐกิจ

ผลผลิตที่สำคัญของประชาชนส่วนใหญ่ คือ ข้าว อ้อย มันสำปะหลัง พืชสวน มีผลผลิตต่อไร่สูง สาเหตุที่เป็นปัญหาของเกษตรกร ก็คือ ราคาผลผลิตทางการเกษตรต่ำ ค่าครองชีพสูง ประชากรมีพื้นที่ทางการเกษตรบางส่วนมีน้ำท่วมเป็นประจำ บางพื้นที่ภาวะฝนทิ้งช่วง ผลผลิตได้น้อย มีการขยายตัวของประชากรเพิ่มขึ้น การแข่งขันทางการตลาดมีมาก ขาดศูนย์กลางการจำหน่ายสินค้าทางการเกษตร ปัญหาการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาด้านการเกษตร ขาดการเรียนรู้การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการค้า และการลงทุน รวมทั้งขาดแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ที่จะสามารถเก็บกักน้ำไว้ใช้เพื่อการเกษตรตลอดปี หากมีแหล่งน้ำประชาชนก็มีการทำเกษตรได้เพิ่มขึ้น รายได้ก็จะดี

เพิ่มขึ้น ในการส่งเสริมอาชีพต่างๆ ก็จะต้องส่งเสริมสนับสนุนดำเนินการแก้ไขปัญหา และพัฒนาได้ตามศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสงจะดำเนินการบรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น หากเกินศักยภาพก็จะประสานแผนงานโครงการต่อไป

2) การวิเคราะห์ศักยภาพด้านสังคม

จากสภาพปัญหาของเด็กเล็ก และเยาวชน จึงทำให้การเรียนการสอนต้องมีการปรับปรุง ประกอบกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ต้องเรียนรู้ก้าวทันยุคโลกาภิวัตน์ ด้านการเจริญเติบโต สุขภาพอนามัยของเด็กด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญาต้องการพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องมองเห็นความสำคัญของอนาคตของชาติ ที่จะเป็นบุคคลที่สำคัญต่อการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล และการแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การเฝ้าระวังป้องกัน และจัดกิจกรรมต่างๆ ให้สังคมมีภูมิคุ้มกัน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสงจะต้องดำเนินการบรรจุกิจกรรม/โครงการไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

3) การวิเคราะห์ศักยภาพด้านสุขภาพและสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม

จากสถานการณ์การเผชิญกับโรคระบาดไวรัสโคโรนา ตลอดระยะเวลาเกือบ 2 ปี และกลายเป็นโรคประจำถิ่น (endemic) ที่จะอยู่กับเราไปตลอดเช่นเดียวกับไข้เลือดออก ต้องมีการเรียนรู้ที่จะอยู่กับโรคนี้ โดยรูปแบบการใช้ชีวิตประจำวันบางอย่างจะเปลี่ยนไป เพราะมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (social distancing) ทำให้เกิดฐานวิถีชีวิตใหม่ ส่วนการดำเนินการในด้านสุขภาพด้านอื่นๆ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ได้จัดกิจกรรมร่วมมือกันรณรงค์ให้ชุมชนเห็นความสำคัญในเรื่องการดูแลสุขภาพร่างกาย และร่วมกับอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน ได้ออกสำรวจสุ่มตรวจลูกน้ำยุงลาย และจัดทำโครงการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม การทำความสะอาด

4) การวิเคราะห์ศักยภาพด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

พื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ส่วนมากเป็นพื้นที่ป่าเขาของอุทยานแห่งชาติภูแลนคามีสถานที่ธรรมชาติเหมาะสมสำหรับจัดทำเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ และพื้นที่เหมาะสำหรับเพาะปลูก ทำการเกษตร ที่อยู่อาศัย และมีพื้นที่บางส่วนที่เป็นพื้นที่สาธารณะประโยชน์ การอนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ มีการส่งเสริมสนับสนุนการปลูกพืชทดแทน การรักษาป่าชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสงได้ทำการฝึกอบรมอาสาสมัครการควบคุมไฟป่า ให้ดูแลรักษาป่าชุมชน การแก้ไขปัญหาองค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาให้กับประชาชนและเป็นไปตามความต้องการของประชาชน เช่น โครงการปลูกต้นไม้ในวันสำคัญต่างๆ ใน

พื้นที่ของตนเองและที่สาธารณะรวมทั้งปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของเมืองให้ร่มรื่นสวยงาม ให้เป็นเมืองน่าอยู่ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน ฯลฯ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง วิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของงานบริการ ได้แก่ ประชาชนหรือผู้รับบริการจากงานที่ทำการประเมินซึ่งอาศัยอยู่ในเขตบริการขององค์การบริหารตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 14,239 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง, 2561)

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) จากประชากรในองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 14,239 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง โดยการประเมินครั้งนี้กำหนด 0.05 คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{14,239}{1+14,239 \times (0.05)^2}$$

n = 390 คน

จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำแนกดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (N)			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
		ชาย	หญิง	รวม	
1	นาคานหัก	551	573	1,124	31
2	นาทุ่งใหญ่	391	398	789	22
3	กุดชุมแสง	289	291	580	16
4	หนองหอย	535	549	1,084	30
5	หนองแก	244	250	494	13
6	หนองลุมพุก	467	509	976	27
7	โชคอำนวย	277	270	547	15
8	นาสมบูรณ์	455	449	904	25
9	นาชุมแสง	579	594	1,173	32
10	หนองหอยเหนือ	432	465	897	24
11	ชุมชนพัฒนา	417	401	818	22
12	นาอุดม	308	293	601	16
13	หนองชุมแสง	349	371	720	20
14	บ้านโนนชุมแสง	475	480	955	26
15	บ้านใหม่นาดี	341	314	655	18
16	บ้านหนองลุมพุกใต้	253	254	507	14
17	บ้านคลองชุมแสง	440	405	845	23
18	บ้านทุ่งแลนคา	280	290	570	16
รวม		**7,083**	**7,156**	**14,239**	**390**

ที่มา: จากแผนพัฒนาท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง (2561)

3.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสำรวจ แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการ ช่องทาง เจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการและแนวทางแก้ไข

3.3 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสำรวจ แบบสำรวจมี 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการ ช่องทาง เจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการและแนวทางแก้ไข มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2) ร่างแบบสอบถาม เพื่อให้สามารถวัดระดับความพึงพอใจตามวัตถุประสงค์
3) วิพากษ์แบบสอบถาม
4) ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อเตรียมเก็บข้อมูล
5) ลงพื้นที่เก็บข้อมูล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในวันที่ลงเก็บข้อมูล เพื่อประสานงานกับชุมชน
2) นำคณะผู้สำรวจ ได้แก่ คณะทำงาน และนักศึกษาที่ผ่านการอบรม ลงพื้นที่เก็บข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อ ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์จำนวนผู้รับบริการที่พึงพอใจ และจำนวนผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในแต่ละประเด็นคำถาม และใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา อายุ และรายได้

ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการหาค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการในแต่ละกระบวนงาน รวมทั้งใช้ในการวิเคราะห์จำนวนผู้รับบริการที่พึงพอใจและจำนวนผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจโดยเฉลี่ยจากงานบริการทั้ง 6 กระบวนงาน

3.6 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจจากงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ มีหลักเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจอย่างยิ่ง	มีคะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ	มีคะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
ระดับความไม่พึงพอใจ	มีคะแนนเท่ากัน	2 คะแนน
ระดับความไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	มีคะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

การแปลผลการประเมินของแบบสำรวจที่ใช้นี้ ผู้ประเมินใช้เกณฑ์เฉลี่ยการแปลผลคำนวณได้จากสูตร ดังต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = 4\text{-}1 = \frac{0.75}{4}$$

เกณฑ์การจัดลำดับค่าเฉลี่ยในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสำรวจในการประเมินครั้งนี้ กำหนดได้ให้มีอันตรภาคชั้นเท่ากันคือ 0.75 ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	**ระดับความพึงพอใจ**
3.26 – 4.00	พึงพอใจอย่างยิ่ง
2.51 – 3.25	พึงพอใจ
1.76 – 2.50	ไม่พึงพอใจ
1.00 – 1.75	ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ และ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน (ยกเว้นด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ มีการให้บริการถึงบ้าน การให้บริการมีความรวดเร็ว การให้บริการมีความเพียงพอ การติดต่อขอใช้บริการทำได้ง่าย หลากหลายช่องทาง และคุณภาพการให้บริการมีความคุ้มค่า)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 14,239 คน ชาย 7,083 คน หญิง 7,156 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านส่งเสริมการเกษตร (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (3) งานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม (4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (6) งานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี

4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

จำนวนผู้ที่แบบสอบถามความพึงพอใจงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 390 คน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุ และรายได้ ดังนี้

ตาราง 4.1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง จำนวน 390 คน จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

คุณลักษณะ			จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	• ชาย		165	42.31
	• หญิง		225	57.99
		รวม	**390**	**100**
ระดับการศึกษา	• ไม่ได้ศึกษา		26	6.67
	• ประถมศึกษา		120	30.77
	• มัธยมศึกษาตอนต้น		96	24.62
	• มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.		75	19.23
	• อนุปริญญา หรือ ปวส.		48	12.31
	• ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า		25	6.41
		รวม	**390**	**100**
อายุ	• 20 – 29 ปี		31	7.95
	• 30 – 39 ปี		68	17.44
	• 40 – 49 ปี		72	18.46
	• 50 - 59 ปี		122	31.28
	• 60 ปีขึ้นไป		97	24.87
		รวม	**390**	**100**

คุณลักษณะ			จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	• เกษตรกร		202	51.79
	• รับจ้างทั่วไป		94	24.10
	• ประกอบธุรกิจส่วนตัว		48	12.31
	• ข้าราชการพนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ		28	7.18
	• อื่น ๆ		18	4.62
		รวม	**390**	**100**
รายได้ต่อเดือน	• ต่ำกว่า 10,000 บาท		238	61.03
	• 10,001 – 20,000 บาท		97	24.87
	• 20,001 – 30,000 บาท		55	14.10
		รวม	**390**	**100**

จากตาราง 4.1 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจงานบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.69 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.31

จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.77 รองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 24.62 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 19.23 ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.31 ไม่ได้ศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.67 และระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 6.41 ตามลำดับ

จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.28 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.87 อายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.46 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.44 และอายุระหว่าง 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.95 ตามลำดับ

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 51.79 รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 24.10 ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 12.31 ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.18 และ ประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.62 ตามลำดับ

จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.03 รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 24.87 และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.10 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ตาราง 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการโดยรวม

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
งานด้านส่งเสริมการเกษตร	3.11	0.52	พึงพอใจ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	3.10	0.49	พึงพอใจ
งานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม	3.08	0.48	พึงพอใจ
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.09	0.45	พึงพอใจ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	3.12	0.49	พึงพอใจ
งานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี	3.05	0.45	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม	**3.09**	**0.48**	**พึงพอใจ**

จากตาราง 4.2 พบว่า ความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการของประชาชนผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ($\bar{x}$ = 3.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจทุกด้านโดยเรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\bar{x}$ = 3.12) รองลงมาคือ คือ ด้านส่งเสริมการเกษตร ($\bar{x}$ = 3.11) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ($\bar{x}$ = 3.10) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{x}$ = 3.09) งานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ($\bar{x}$ = 3.08) และงานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี ($\bar{x}$ = 3.05) ตามลำดับ

ตาราง 4.3 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการโดยรวม

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	ไม่พอใจอย่างยิ่ง	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจอย่างยิ่ง
งานด้านส่งเสริมการเกษตร	1.30	2.96	75.49	20.26
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	1.53	2.76	75.36	20.36
งานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม	1.44	2.97	75.45	20.14
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	1.38	2.97	75.38	20.27
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	1.40	2.81	75.41	20.39
งานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี	1.45	3.06	75.26	20.23
เฉลี่ยรวม	**1.42**	**2.92**	**75.39**	**20.27**
	4.34		**95.66**	

จากตาราง 4.3 แสดงค่าร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการโดยรวม ผลการวิเคราะห์พบว่า

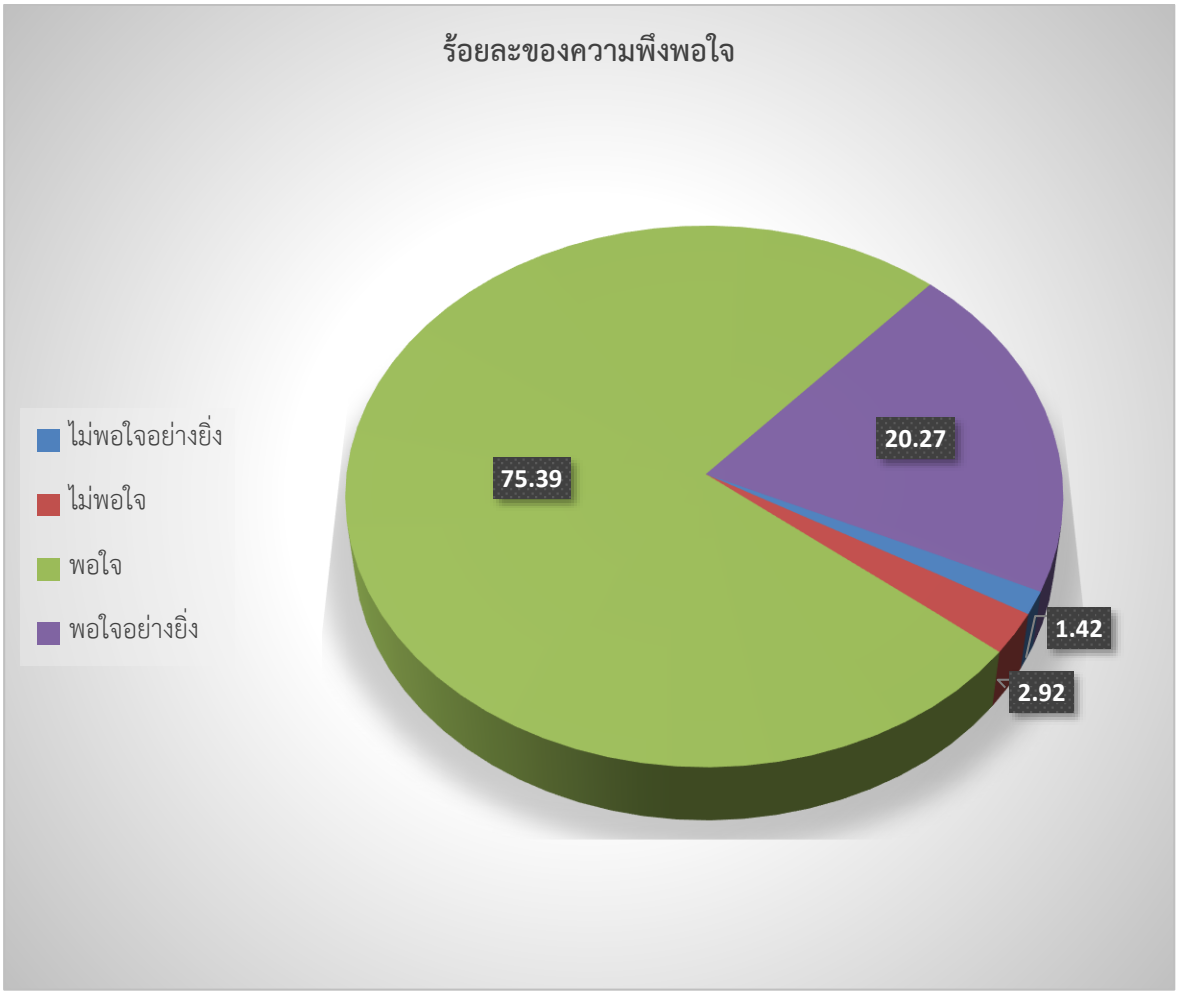
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 1.42 พึงพอใจในระดับ “ไม่พอใจอย่างยิ่ง”

ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 2.92 พึงพอใจในระดับ “ไม่พอใจ”

ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 75.39 พึงพอใจในระดับ “พอใจ”

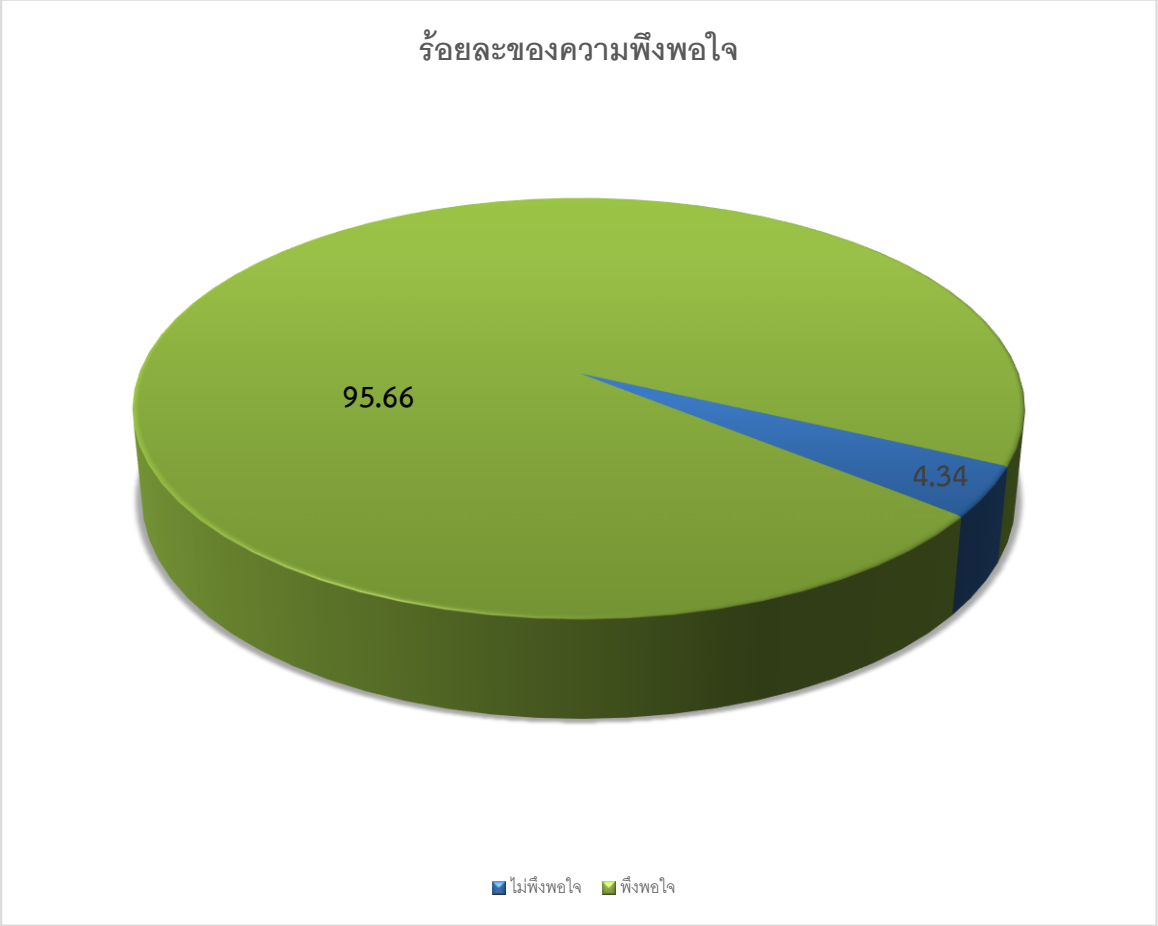
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 20.27 พึงพอใจในระดับ “พอใจอย่างยิ่ง”

ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจในระดับ “1 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง” ระดับ “ 2 = ไม่พอใจ” ระดับ “ 3 = พอใจ” และระดับ “ 4 = พอใจอย่างยิ่ง” สามารถแสดงได้ด้วยแผนภูมิวงกลมดังนี้



ภาพที่ 4.1 ร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ พอใจ และพอใจอย่างยิ่งในคุณภาพของงานบริการโดยรวม

การรวมจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พอใจอย่างยิ่ง” กับจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พอใจ” ให้เป็นกลุ่มเดียวกัน เรียกว่ากลุ่ม “ไม่พึงพอใจ” และโดยการรวมจำนวนผู้รับบริการที่ “พอใจ” กับจำนวนผู้รับบริการที่ “พอใจอย่างยิ่ง”ให้เป็นกลุ่มเดียวกัน เรียกว่ากลุ่ม “พึงพอใจ” สามารถสรุปได้ว่า จำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พึงพอใจ” ในคุณภาพของงานบริการโดยรวม ร้อยละ 4.34 ส่วนจำนวนผู้รับบริการที่ “พึงพอใจ” ร้อยละ 95.66 แสดงได้ด้วยแผนภูมิวงกลมดังนี้



ภาพที่ 4.2 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการโดยรวม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ตาราง 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของงานด้านส่งเสริมการเกษตร

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		แปลผล
	$\overline{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การประชาสัมพันธ์	2.99	0.54	พึงพอใจ
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	3.04	0.50	พึงพอใจ
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ	3.10	0.51	พึงพอใจ
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่	3.09	0.50	พึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.11	0.48	พึงพอใจ
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย	3.25	0.62	พึงพอใจ
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย	3.18	0.57	พึงพอใจ
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น	3.05	0.48	พึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
9. มีความรู้ความสามารถเพียงพอ	3.07	0.53	พึงพอใจ
10. สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	3.09	0.54	พึงพอใจ
11. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	3.12	0.50	พึงพอใจ
12. มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการปฏิบัติงาน	3.2	0.55	พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
13. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	3.06	0.46	พึงพอใจ
14. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	3.15	0.44	พึงพอใจ
15. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.12	0.48	พึงพอใจ
16. ความสะอาดของสำนักงาน	3.08	0.54	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม	**3.11**	**0.52**	พึงพอใจ

จากตาราง 4.4 พบว่า ค่าเฉลี่ยของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของประชาชนผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ของงานด้านส่งเสริมการเกษตร คะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจ ($\bar{X}$ = 3.11) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นคำถามแต่ละด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ ความสะดวกในการได้รับบริการ ($\bar{X}$ = 3.10) รองลงมาคือ การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่ ($\bar{X}$ = 3.09) แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.09) 3.04 และการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 3.09) 2.99 พึงพอใจ ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ ระบบการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X}$ = 3.25) รองลงมาคือ ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย ($\bar{X}$ = 3.18) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}$ = 3.11) และมีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น ($\bar{X}$ = 3.05) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.20) รองลงมาคือ
มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.12) มีความรู้ความสามารถเพียงพอ ($\bar{X}$ = 3.07) สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ($\bar{X}$ = 3.09)

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 3.15) รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X}$ = 3.12) ความสะอาดของสำนักงาน ($\bar{X}$ = 3.08) และการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X}$ = 3.06) ตามลำดับ

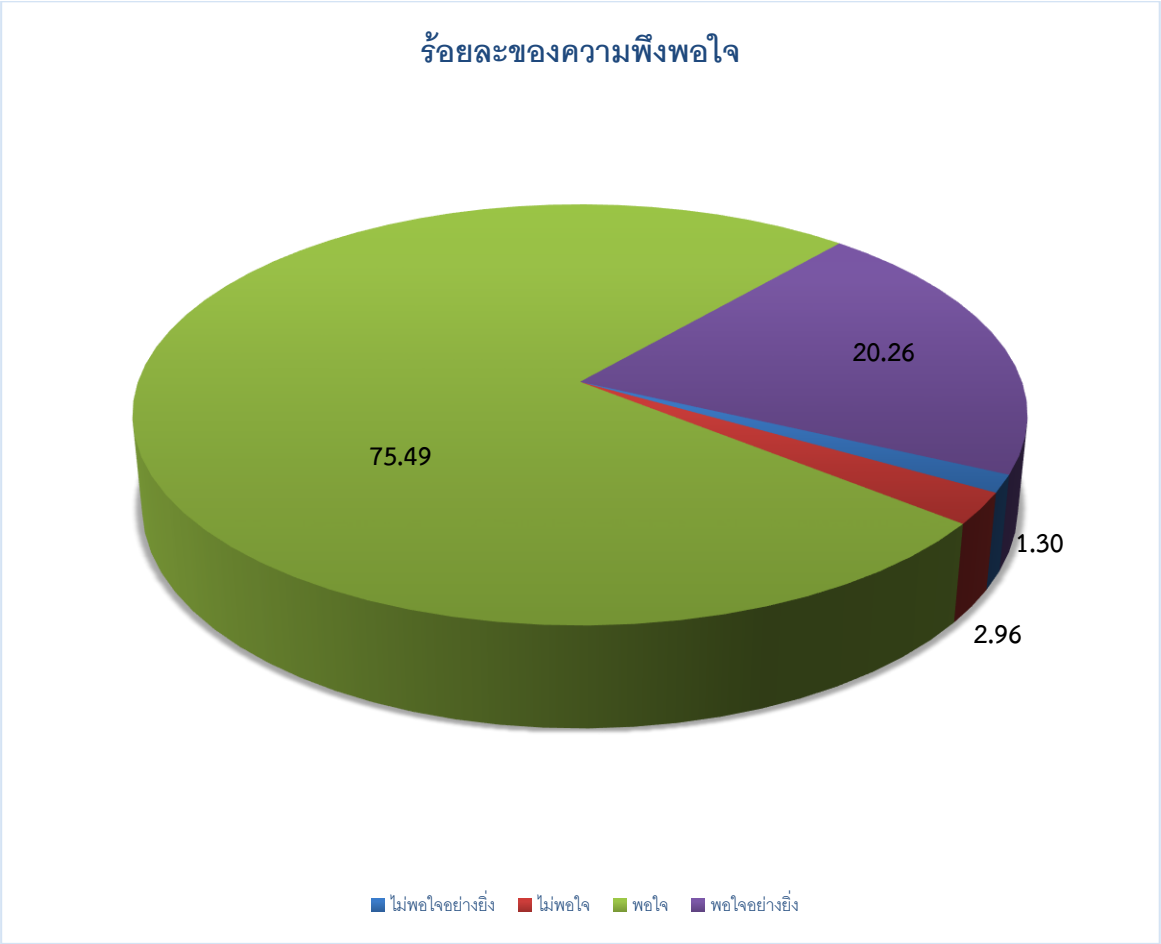
ตาราง 4.5 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการงานด้านส่งเสริมการเกษตร

รายการที่ประเมิน	**ระดับความพึงพอใจ**			
	1	**2**	**3**	**4**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์	1	2.5	76	20.5
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	1.2	2.7	75.8	20.3
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ	1.5	3.3	75	20.2
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่	1.4	2.9	75.2	20.5
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	1.1	2.8	76	20.1
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย	1.2	2.6	75.8	20.4
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย	1.5	3.3	75	20.2
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น	1.45	2.9	75.2	20.45
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. มีความรู้ความสามารถเพียงพอ	1.3	3.1	75.5	20.1
10. สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา	1.3	2.9	75.2	20.6
11. มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	1.2	3.2	75.1	20.5
12. มีการจัดลำดับก่อน-หลังในการปฏิบัติงาน	1	2.9	75.7	20.4
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	1.4	3.3	75.8	19.5
14. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	1.7	2.8	76	19.5
15. ความสะอาดของห้องน้ำ	1.2	3.2	75	20.6
16. ความสะอาดของสำนักงาน	1.3	2.9	75.5	20.3
เฉลี่ยรวม	**1.30**	**2.96**	**75.49**	**20.26**
	4.25		**95.75**	

จากตาราง 4.5 แสดงค่าร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร ผลการวิเคราะห์พบว่า

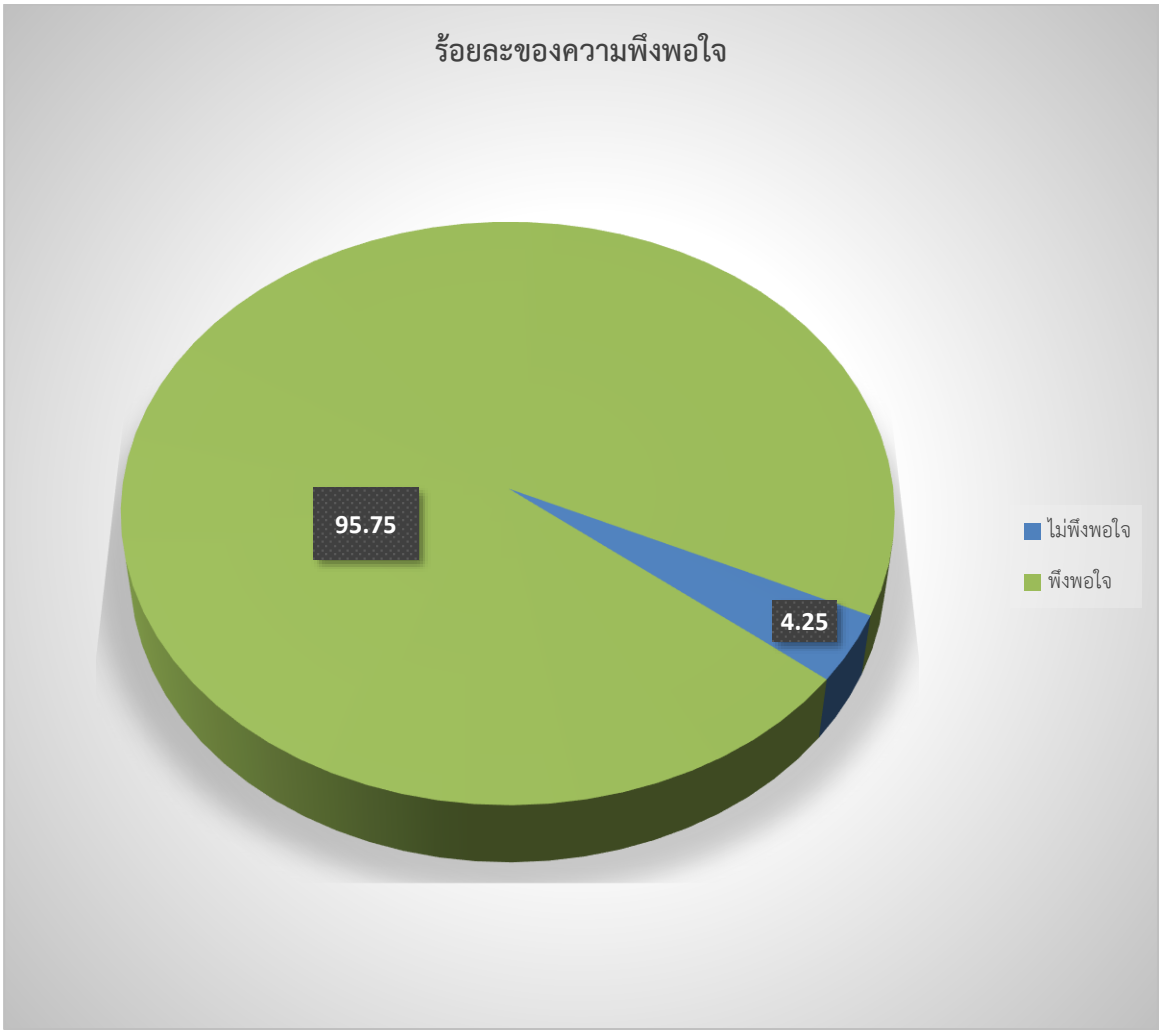
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 1.30 พึงพอใจในระดับ “ไม่พอใจอย่างยิ่ง”
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 2.96 พึงพอใจในระดับ “ไม่พอใจ”
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 75.49 พึงพอใจในระดับ “พอใจ”
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 20.26 พึงพอใจในระดับ “พอใจอย่างยิ่ง”

ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจในระดับ “1 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง” ระดับ “ 2 = ไม่พอใจ” ระดับ “ 3 = พอใจ” และระดับ “ 4 = พอใจอย่างยิ่ง” สามารถแสดงได้ด้วยแผนภูมิวงกลมดังนี้



ภาพที่ 4.3 ร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ พอใจ และพอใจอย่างยิ่งในคุณภาพของงานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร

การรวมจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พอใจอย่างยิ่ง” กับจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พอใจ” ให้เป็นกลุ่มเดียวกัน เรียกว่ากลุ่ม “ไม่พึงพอใจ” และโดยการรวมจำนวนผู้รับบริการที่ “พอใจ” กับจำนวนผู้รับบริการที่ “พอใจอย่างยิ่ง”ให้เป็นกลุ่มเดียวกัน เรียกว่ากลุ่ม “พึงพอใจ” สามารถสรุปได้ว่าจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พึงพอใจ” ในคุณภาพของงานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร ร้อยละ 4.25 ส่วนจำนวนผู้รับบริการที่ “พึงพอใจ” ร้อยละ 95.75 ซึ่งแสดงได้ด้วยแผนภูมิวงกลมดังนี้



ภาพที่ 4.4 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านส่งเสริมการเกษตร ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ตาราง 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		แปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การประชาสัมพันธ์	3.00	0.56	พึงพอใจ
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	3.12	0.49	พึงพอใจ
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ	3.16	0.49	พึงพอใจ
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่	3.14	0.51	พึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.07	0.49	พึงพอใจ
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย	2.95	0.55	พึงพอใจ
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย	3.02	0.51	พึงพอใจ
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น	3.11	0.45	พึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	3.15	0.48	พึงพอใจ
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.18	0.45	พึงพอใจ
11. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.2	0.46	พึงพอใจ
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่	3.12	0.47	พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
13. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	3.11	0.45	พึงพอใจ
14. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	3.1	0.48	พึงพอใจ
15. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.11	0.44	พึงพอใจ
16. ความสะอาดของสำนักงาน	3.1	0.5	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม	**3.10**	**0.49**	**พึงพอใจ**

จากตาราง 4.6 พบว่า ค่าเฉลี่ยของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของประชาชนผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล คะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจ ($\bar{X}$ = 3.10) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นคำถามแต่ละด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ ความสะดวกในการได้รับบริการ ($\bar{X}$ = 3.16) รองลงมาคือ การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่ ($\bar{X}$ = 3.14) แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.12) และการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 3.00) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น ($\bar{X}$ = 3.11) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}$ = 3.07) ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย ($\bar{X}$ = 3.02) และระบบการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X}$ = 2.95) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.20) รองลงมาคือ การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.18) การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = 3.15) และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = 3.12) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X}$ = 3.11) รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X}$ = 3.11) ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 3.10) และความสะอาดของสำนักงาน ($\bar{X}$ = 3.1 0) ตามลำดับ

ตาราง 4.7 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

รายการที่ประเมิน	**ระดับความพึงพอใจ**			
	1	**2**	**3**	**4**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์	1.65	3.1	75.1	20.15
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	1.2	2.65	75.6	20.55
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ	1.6	2.4	75.7	20.3
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่	1.7	2.8	75.4	20.1
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	1.7	2.7	75.1	20.5
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย	1.4	2.8	75.5	20.3
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย	1.9	2.8	75.1	20.2
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น	1.2	2.85	75.7	20.25
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	1.6	2.9	75.1	20.4
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	1.55	3	74.9	20.55
11. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	1.7	3	74.9	20.4
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่	1.5	2.6	75.6	20.3
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	1.2	2.4	76	20.4
14. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	1.2	2.5	75.8	20.5
15. ความสะอาดของห้องน้ำ	1.7	2.8	75	20.5
16. ความสะอาดของสำนักงาน	1.6	2.9	75.2	20.3
เฉลี่ยรวม	**1.53**	**2.76**	**75.36**	**20.35**
	4.29		**95.71**	

จากตาราง 4.7 แสดงค่าร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ผลการวิเคราะห์พบว่า

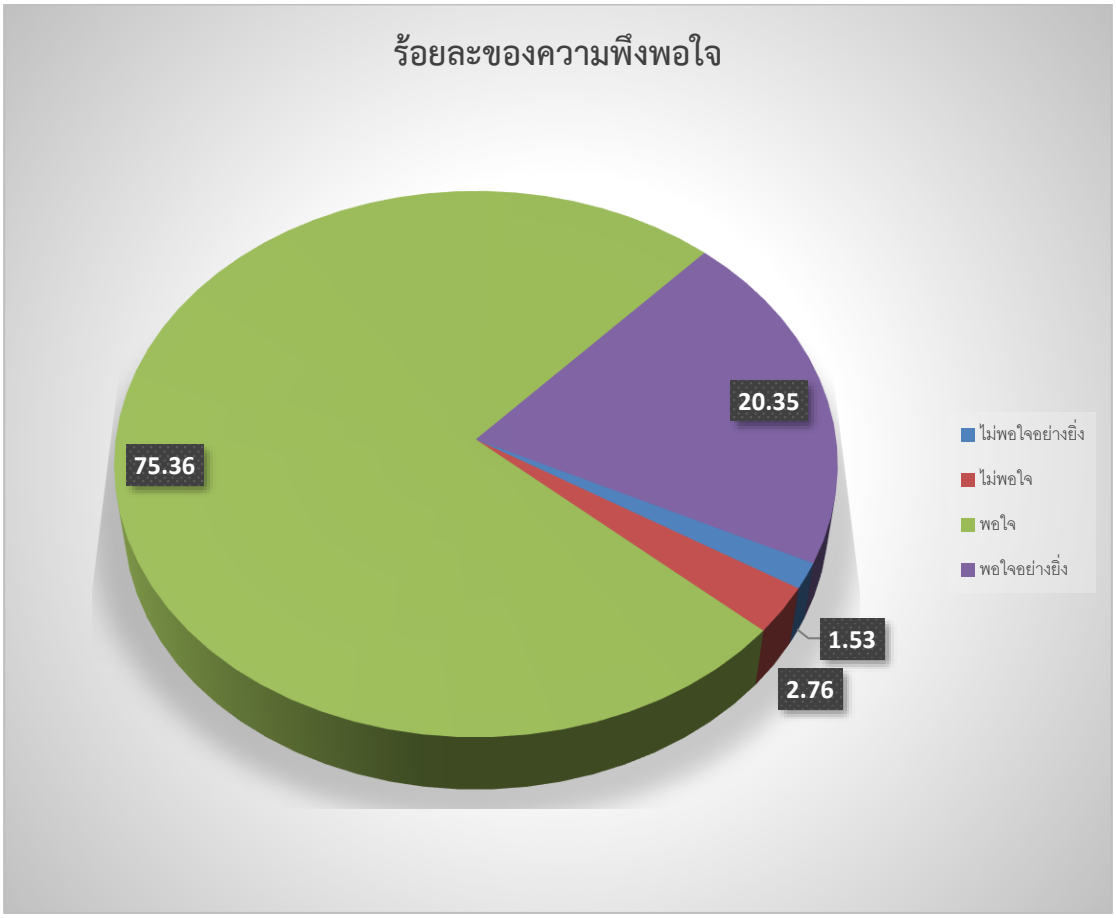
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 1.53 พึงพอใจในระดับ “ไม่พอใจอย่างยิ่ง”

ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 2.76 พึงพอใจในระดับ “ไม่พอใจ”

ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 75.36 พึงพอใจในระดับ “พอใจ”

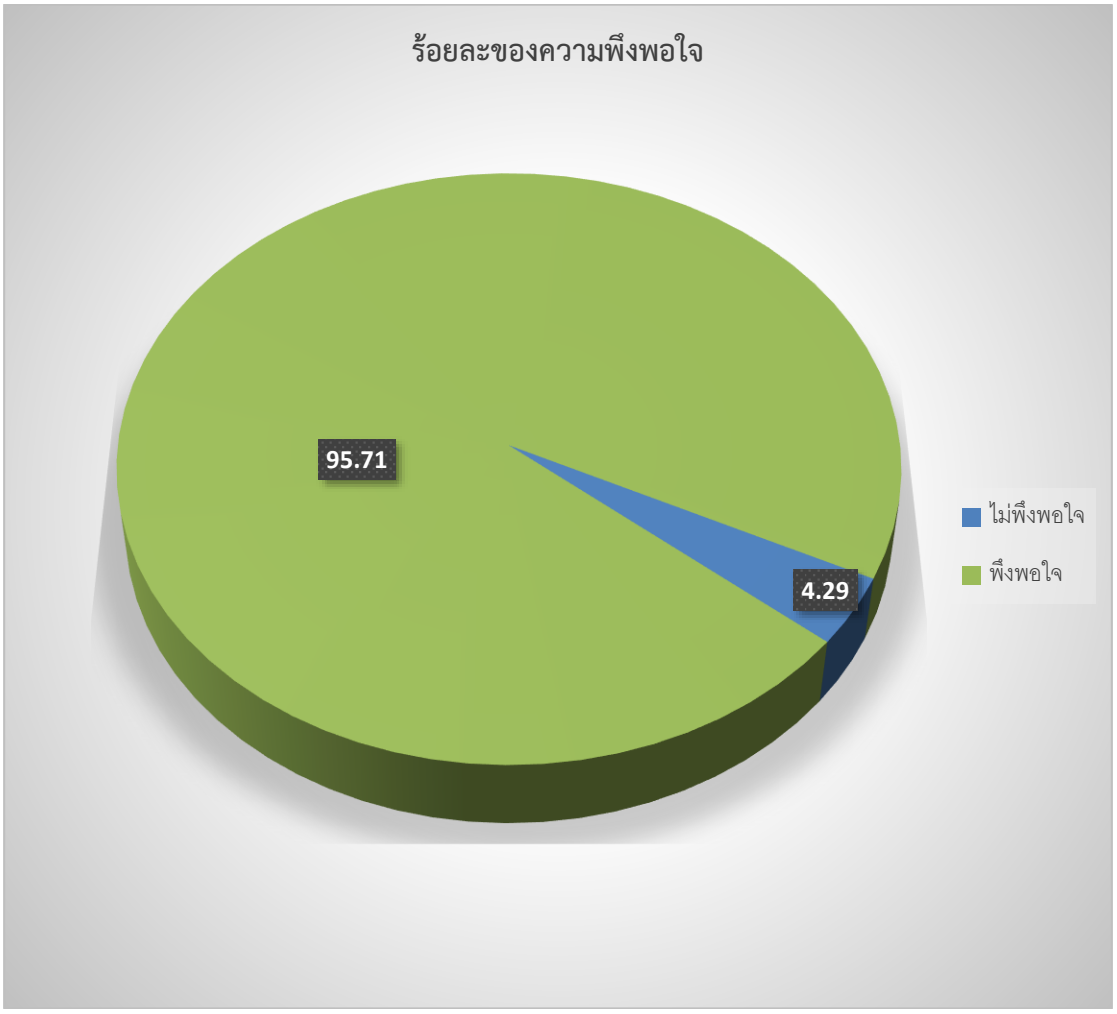
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 20.35 พึงพอใจในระดับ “พอใจอย่างยิ่ง”

ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจในระดับ “1 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง” ระดับ “ 2 = ไม่พอใจ” ระดับ “ 3 = พอใจ” และระดับ “ 4 = พอใจอย่างยิ่ง” สามารถแสดงได้ด้วยแผนภูมิวงกลมดังนี้



ภาพที่ 4.5 ร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ พอใจ และพอใจอย่างยิ่งในคุณภาพของงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

การรวมจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พอใจอย่างยิ่ง” กับจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พอใจ” ให้เป็นกลุ่มเดียวกัน เรียกว่ากลุ่ม “ไม่พึงพอใจ” และโดยการรวมจำนวนผู้รับบริการที่ “พอใจ” กับจำนวนผู้รับบริการที่ “พอใจอย่างยิ่ง”ให้เป็นกลุ่มเดียวกัน เรียกว่ากลุ่ม “พึงพอใจ” สามารถสรุปได้ว่าจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พึงพอใจ” ในคุณภาพของงานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ร้อยละ 4.29 ส่วนจำนวนผู้รับบริการที่ “พึงพอใจ” ร้อยละ 95.71 แสดงได้ด้วยแผนภูมิวงกลมดังนี้



ภาพที่ 4.6 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ตาราง 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		แปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การประชาสัมพันธ์	2.93	0.53	พึงพอใจ
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	3	0.44	พึงพอใจ
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ	3.04	0.44	พึงพอใจ
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่	3.03	0.48	พึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.17	0.55	พึงพอใจ
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย	3.12	0.49	พึงพอใจ
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย	3.14	0.5	พึงพอใจ
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น	3.2	0.52	พึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	3.06	0.44	พึงพอใจ
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.04	0.51	พึงพอใจ
11. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.13	0.47	พึงพอใจ
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่	3.09	0.48	พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
13. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	3.06	0.46	พึงพอใจ
14. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	3.06	0.51	พึงพอใจ
15. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.07	0.41	พึงพอใจ
16. ความสะอาดของสำนักงาน	3.08	0.51	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม	**3.08**	**0.48**	**พึงพอใจ**

จากตาราง 4.7 พบว่า ค่าเฉลี่ยของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของประชาชนผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ของงานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม คะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจ ($\bar{x}$ = 3.08) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นคำถามแต่ละด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ ความสะดวกในการได้รับบริการ ($\bar{X}$ = 3.04) รองลงมาคือ การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่ ($\bar{X}$ = 3.03) แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.00) และการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 2.93) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น ($\bar{X}$= 3.20) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}$ = 3.17) ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย ($\bar{X}$ = 3.14) และระบบการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X}$ = 3.12) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.13) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = 3.09) การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = 3.06) และการแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.04) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ ความสะอาดของสำนักงาน ($\bar{X}$ = 3.08) รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำ($\bar{X}$ = 3.07) การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X}$ = 3.06) และความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 3.06) ตามลำดับ

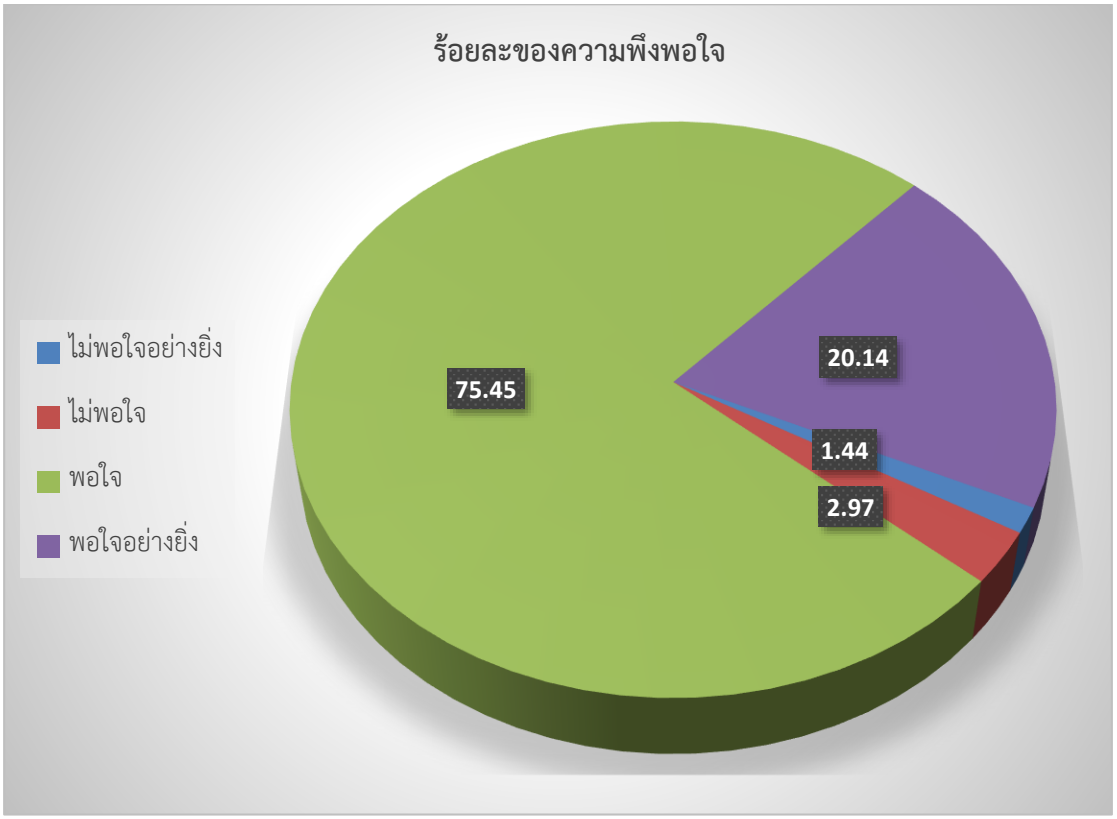
ตาราง 4.9 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	1	2	3	4
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์	1.15	2.5	76	20.35
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	1.2	2.4	75.8	20.6
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ	1.5	3.3	75	20.2
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่	1.45	2.9	75.2	20.45
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	1.1	2.5	76	20.4
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย	1.2	2.5	75.8	20.5
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย	1.45	3.3	75	20.25
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น	1.45	2.9	75.2	20.45
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	1.8	3.1	75.1	20
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	1.2	2.8	75.6	20.4
11. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	1.6	3.2	75.7	19.5
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่	2.1	3.5	75.4	19
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	1.6	3.1	75.1	20.2
14. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	1.4	3	75.5	20.1
15. ความสะอาดของห้องน้ำ	1.9	3.5	75.1	19.5
16. ความสะอาดของสำนักงาน	1	3	75.7	20.3
เฉลี่ยรวม	**1.44**	**2.97**	**75.45**	**20.14**
	4.41		**95.59**	

จากตาราง 4.9 แสดงค่าร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ผลการวิเคราะห์พบว่า

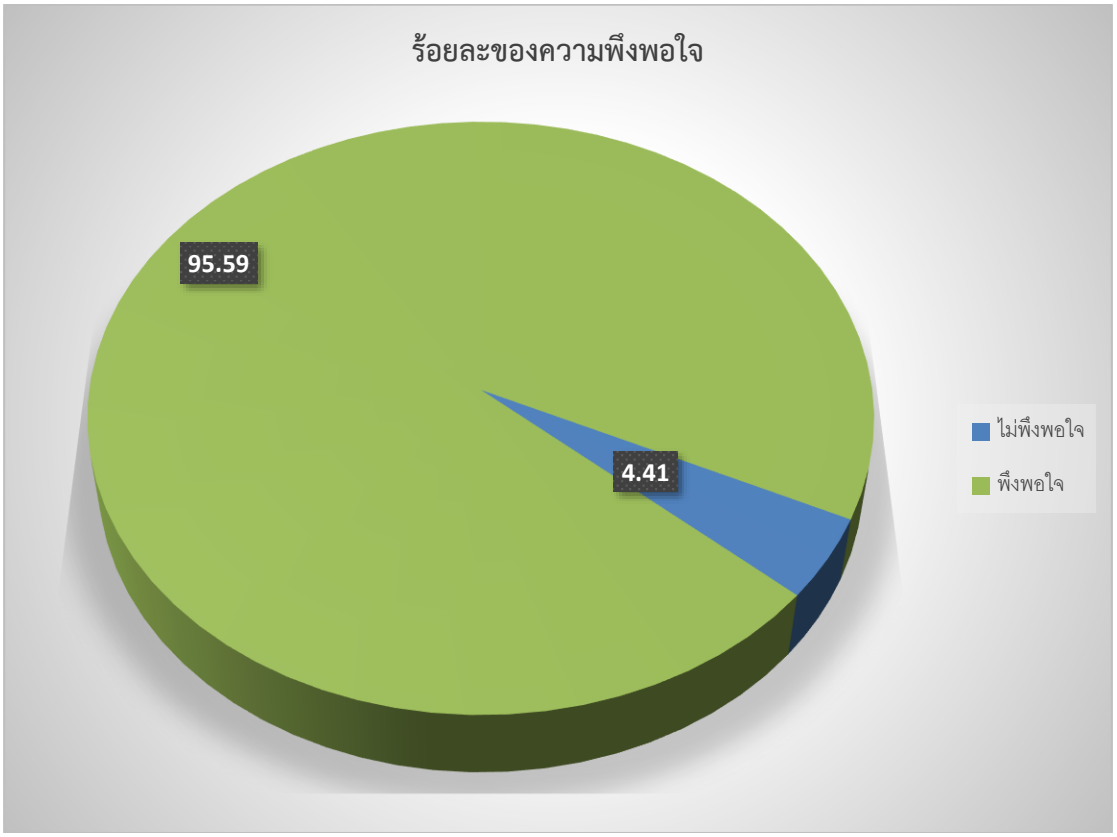
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 1.44 พึงพอใจในระดับ “ไม่พอใจอย่างยิ่ง”
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 2.97 พึงพอใจในระดับ “ไม่พอใจ”
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 75.45 พึงพอใจในระดับ “พอใจ”
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 20.14 พึงพอใจในระดับ “พอใจอย่างยิ่ง”

ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจในระดับ “1 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง” ระดับ “ 2 = ไม่พอใจ” ระดับ “ 3 = พอใจ” และระดับ “ 4 = พอใจอย่างยิ่ง” สามารถแสดงได้ด้วยแผนภูมิวงกลมดังนี้



ภาพที่ 4.7 ร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ พอใจ และพอใจอย่างยิ่งในคุณภาพของงานบริการด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

การรวมจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พอใจอย่างยิ่ง” กับจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พอใจ” ให้เป็นกลุ่มเดียวกัน เรียกว่ากลุ่ม “ไม่พึงพอใจ” และโดยการรวมจำนวนผู้รับบริการที่“พอใจ”กับจำนวนผู้รับบริการที่ “พอใจอย่างยิ่ง” ให้เป็นกลุ่มเดียวกัน เรียกว่ากลุ่ม “พึงพอใจ” สามารถสรุปได้ว่าจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พึงพอใจ” ในคุณภาพของงานบริการด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ร้อยละ 4.41 ส่วนจำนวนผู้รับบริการที่ “พึงพอใจ” ร้อยละ 95.59 แสดงได้ด้วยแผนภูมิวงกลมดังนี้



ภาพที่ 4.8 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ตาราง 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		แปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การประชาสัมพันธ์	2.96	0.52	พึงพอใจ
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	3.04	0.47	พึงพอใจ
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ	3.09	0.46	พึงพอใจ
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่	3.05	0.47	พึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.18	0.35	พึงพอใจ
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย	3.05	0.41	พึงพอใจ
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย	3.02	0.51	พึงพอใจ
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น	3.22	0.5	พึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	3.07	0.43	พึงพอใจ
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.14	0.47	พึงพอใจ
11. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.14	0.45	พึงพอใจ
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่	3.11	0.42	พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
13. มีการบริการโดยตรงถึงบ้าน	3.08	0.48	พึงพอใจ
14. การบริหาร/ตัดสินใจมีความรวดเร็ว	3.09	0.46	พึงพอใจ
15. การบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก	3.08	0.42	พึงพอใจ
16. การบริการมีความเพียงพอ	3.12	0.45	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม	**3.09**	**0.45**	**พึงพอใจ**

จากตาราง 4.10 พบว่า ค่าเฉลี่ยของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของประชาชนผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจ ($\bar{X}$ = 3.09) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นคำถามแต่ละด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ ความสะดวกในการได้รับบริการ ($\bar{X}$ = 3.09) รองลงมาคือ การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่ ($\bar{X}$ = 3.05) แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.04) และการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 2.96) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น ($\bar{X}$ = 3.22) รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}$ = 3.18) ระบบการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X}$ = 3.05) และระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย ($\bar{X}$ = 3.02) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.14) รองลงมาคือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.14) ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = 3.11) และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = 3.07) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ ความสะอาดของสำนักงาน ($\bar{X}$ = 3.12) รองลงมาคือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 3.09) การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X}$ = 3.08) และความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X}$ = 3.08) ตามลำดับ

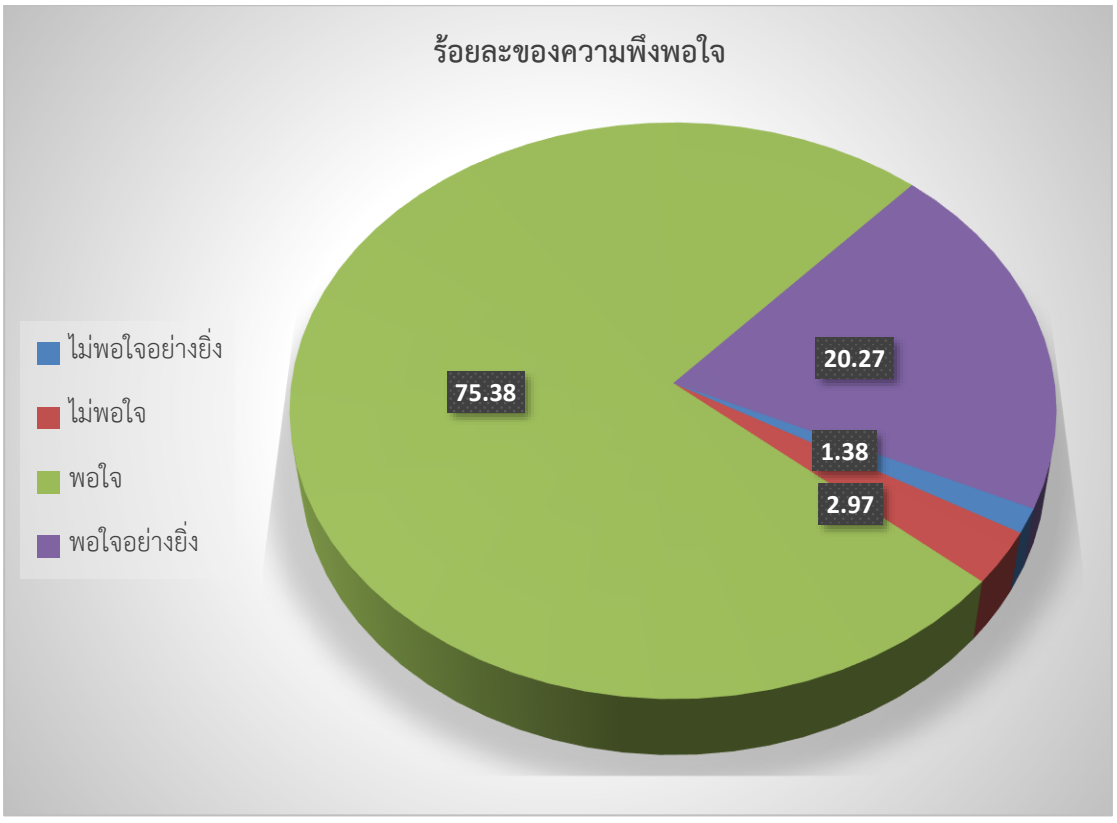
ตาราง 4.11 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการที่ประเมิน	**ระดับความพึงพอใจ**			
	1	**2**	**3**	**4**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์	1.1	3	75.3	20.6
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	1.2	2.9	76	19.9
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ	1.3	3	75	20.7
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่	1.3	2.9	75.1	20.7
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	1.5	3.2	75.1	20.2
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย	1.3	3.5	75.2	20
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย	1.2	2.9	75.5	20.4
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น	1.3	2.9	75.1	20.7
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	1.65	3.1	75.1	20.15
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	1.2	2.65	75.6	20.55
11. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	1.6	2.4	75.7	20.3
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่	1.7	2.8	75.4	20.1
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13. มีการบริการโดยตรงถึงบ้าน	1.2	2.8	76	20
14. การบริหาร/ตัดสินใจมีความรวดเร็ว	1.2	2.6	75.8	20.4
15. การบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก	1.5	3.4	75	20.1
16. การบริการมีความเพียงพอ	1.9	3.4	75.2	19.5
เฉลี่ยรวม	**1.38**	**2.97**	**75.38**	**20.27**
	4.35		**95.65**	

จากตาราง 4.11 แสดงค่าร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการวิเคราะห์พบว่า

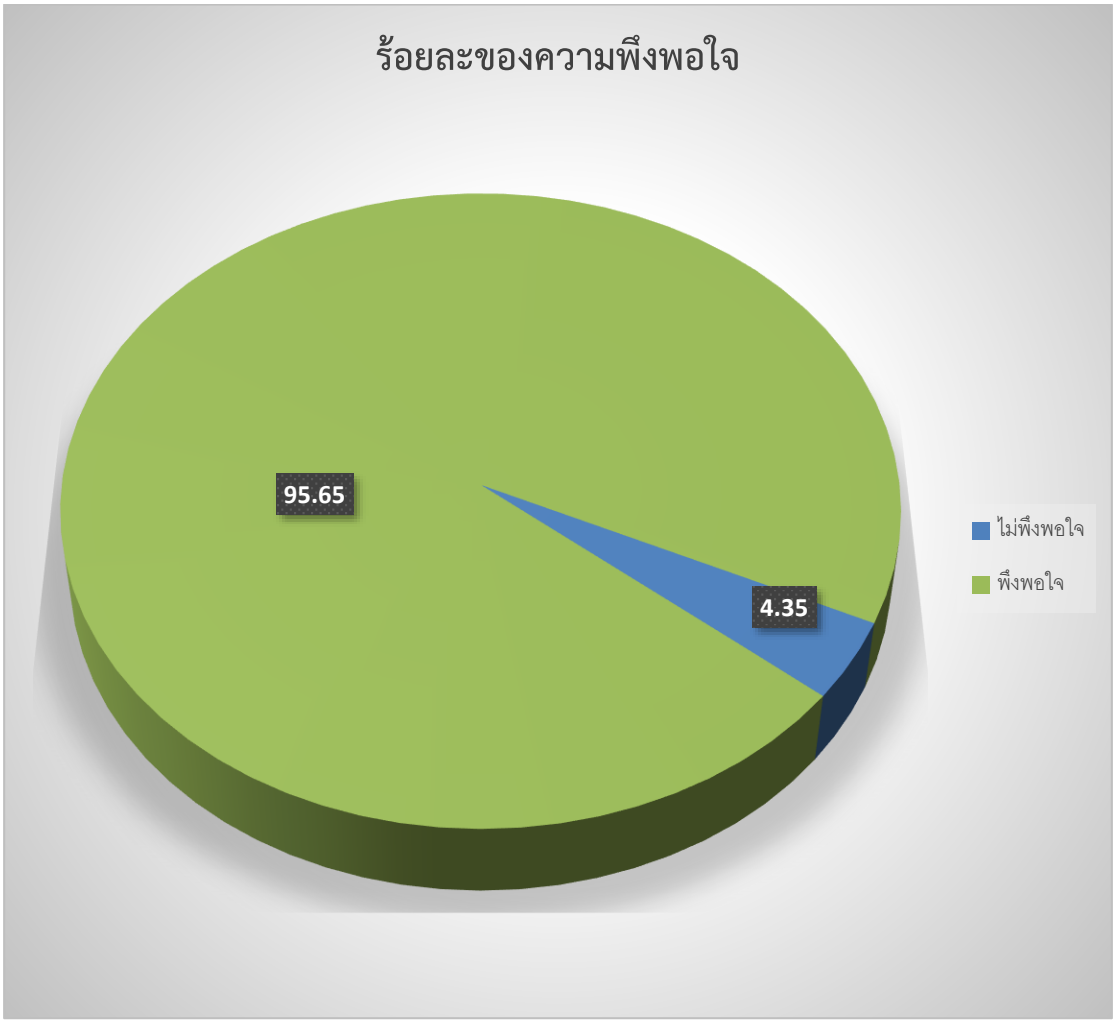
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 1.38 พึงพอใจในระดับ “ไม่พอใจอย่างยิ่ง”
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 2.97 พึงพอใจในระดับ “ไม่พอใจ”
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 75.38 พึงพอใจในระดับ “พอใจ”
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 20.27 พึงพอใจในระดับ “พอใจอย่างยิ่ง”

ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจในระดับ “1 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง” ระดับ “ 2 = ไม่พอใจ” ระดับ “ 3 = พอใจ” และระดับ “ 4 = พอใจอย่างยิ่ง” สามารถแสดงได้ด้วยแผนภูมิวงกลมดังนี้



ภาพที่ 4.9 ร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ พอใจ และพอใจอย่างยิ่งในคุณภาพของงานบริการด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การรวมจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พอใจอย่างยิ่ง” กับจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พอใจ” ให้เป็นกลุ่มเดียวกัน เรียกว่ากลุ่ม “ไม่พึงพอใจ” และโดยการรวมจำนวนผู้รับบริการที่ “พอใจ” กับจำนวนผู้รับบริการที่ “พอใจอย่างยิ่ง” ให้เป็นกลุ่มเดียวกัน เรียกว่ากลุ่ม “พึงพอใจ” สามารถสรุปได้ว่า จำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พึงพอใจ” ในคุณภาพของงานบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 4.35 ส่วนจำนวนผู้รับบริการที่“พึงพอใจ” ร้อยละ 95.65 ซึ่งแสดงได้ด้วยแผนภูมิวงกลม ดังนี้



ภาพที่ 4.10 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ตาราง 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		แปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การประชาสัมพันธ์	2.97	0.51	พึงพอใจ
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	2.98	0.51	พึงพอใจ
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ	3.04	0.47	พึงพอใจ
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่	3.05	0.5	พึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.15	0.55	พึงพอใจ
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย	3.08	0.57	พึงพอใจ
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย	3.2	0.55	พึงพอใจ
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น	3.12	0.51	พึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	3.1	0.44	พึงพอใจ
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.15	0.49	พึงพอใจ
11. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.19	0.45	พึงพอใจ
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่	3.15	0.44	พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
13. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	3.16	0.42	พึงพอใจ
14. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	3.2	0.44	พึงพอใจ
15. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.19	0.49	พึงพอใจ
16. ความสะอาดของสำนักงาน	3.22	0.49	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม	**3.12**	**0.49**	**พึงพอใจ**

จากตาราง 4.12 พบว่า ค่าเฉลี่ยของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของประชาชนผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจ ($\bar{X}$ = 3.12) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นคำถามแต่ละด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่ ($\bar{X}$ = 3.05) รองลงมาคือ ความสะดวกในการได้รับบริการ ($\bar{X}$ = 3.04) แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 2.98)และการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 2.97) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย ($\bar{X}$ = 3.20 รองลงมาคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}$ = 3.15) มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น ($\bar{X}$ = 3.12) และระบบการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X}$ = 3.08) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.19) รองลงมาคือ การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.15) ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = 3.15) และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = 3.10) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ การบริการมีความเพียงพอ ($\bar{X}$ = 3.22) รองลงมาคือ การบริหารมีความรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 3.20) การบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก ($\bar{X}$ = 3.19) และมีการให้บริการโดยตรงถึงบ้าน ($\bar{X}$ = 3.16) ตามลำดับ

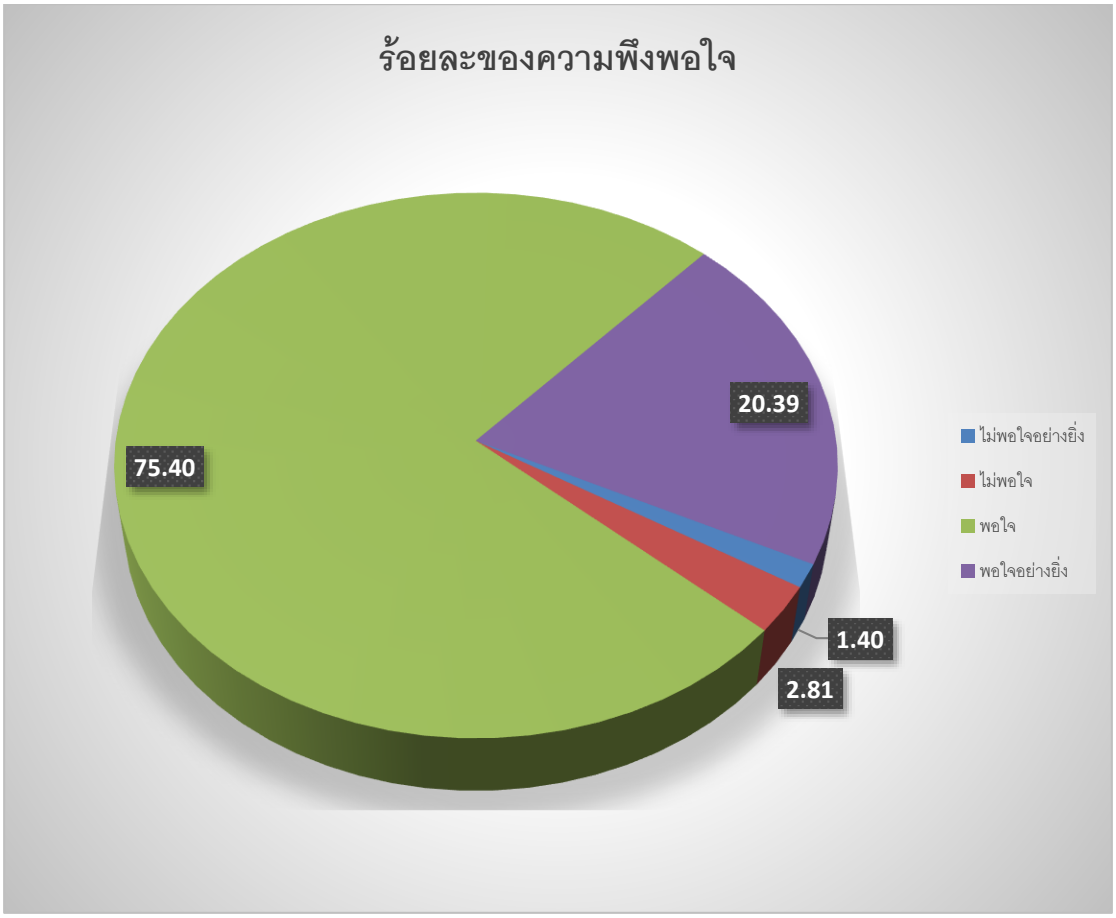
ตาราง 4.13 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการที่ประเมิน	**ระดับความพึงพอใจ**			
	1	**2**	**3**	**4**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์	1.6	3	75.1	20.3
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	1.55	3	74.9	20.55
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ	1.7	3.1	74.9	20.3
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่	1.5	2.6	75.6	20.3
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	1.2	2.3	76	20.5
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย	1.2	2.5	75.8	20.5
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย	1.7	3.1	75	20.2
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น	1.6	2.9	75.2	20.3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	1	2.5	76	20.5
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	1.2	2.4	75.8	20.6
11. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	1.5	3.3	75	20.2
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่	1.4	2.9	75.2	20.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	1.1	2.5	76	20.4
14. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	1.2	2.6	75.8	20.4
15. ความสะอาดของห้องน้ำ	1.5	3.3	75	20.2
16. ความสะอาดของสำนักงาน	1.45	2.9	75.2	20.45
เฉลี่ยรวม	**1.40**	**2.81**	**75.40**	**20.39**
	4.21		**95.79**	

จากตาราง 4.13 แสดงค่าร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการวิเคราะห์พบว่า

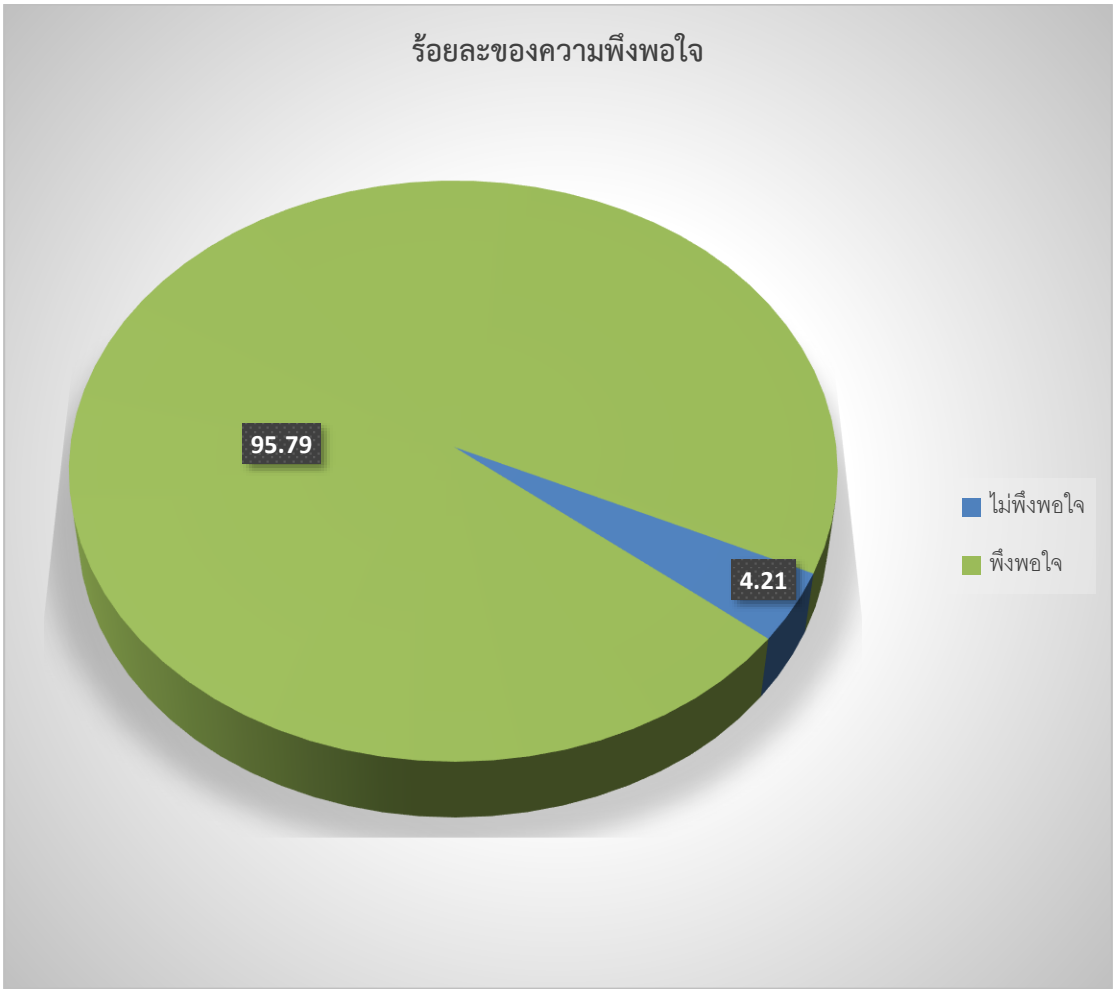
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 1.40 พึงพอใจในระดับ “ไม่พอใจอย่างยิ่ง”
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 2.81 พึงพอใจในระดับ “ไม่พอใจ”
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 75.40 พึงพอใจในระดับ “พอใจ”
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 20.39 พึงพอใจในระดับ “พอใจอย่างยิ่ง”

ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจในระดับ “1 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง” ระดับ “ 2 = ไม่พอใจ” ระดับ “ 3 = พอใจ” และระดับ “ 4 = พอใจอย่างยิ่ง” สามารถแสดงได้ด้วยแผนภูมิวงกลมดังนี้



ภาพที่ 4.11 ร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ พอใจ และพอใจอย่างยิ่งในคุณภาพของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

การรวมจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พอใจอย่างยิ่ง” กับจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พอใจ” ให้เป็นกลุ่มเดียวกัน เรียกว่ากลุ่ม “ไม่พึงพอใจ” และโดยการรวมจำนวนผู้รับบริการที่“พอใจ”กับจำนวนผู้รับบริการที่ “พอใจอย่างยิ่ง” ให้เป็นกลุ่มเดียวกัน เรียกว่ากลุ่ม “พึงพอใจ” สามารถสรุปได้ว่าจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พึงพอใจ” ในคุณภาพของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 4.21 ส่วนจำนวนผู้รับบริการที่ “พึงพอใจ” ร้อยละ 95.79 ซึ่งแสดงได้ด้วยแผนภูมิวงกลม ดังนี้



ภาพที่ 4.12 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

ตาราง 4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการด้านรายได้หรือการเก็บภาษี

รายการที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		แปลความหมาย
	$\overline{X}$	S.D.	
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การประชาสัมพันธ์	3.00	0.41	พึงพอใจ
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	3.05	0.45	พึงพอใจ
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ	3.12	0.44	พึงพอใจ
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่	3.08	0.41	พึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ			
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.05	0.51	พึงพอใจ
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย	2.98	0.49	พึงพอใจ
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย	2.9	0.5	พึงพอใจ
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น	2.95	0.44	พึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	3.05	0.43	พึงพอใจ
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	3.12	0.5	พึงพอใจ
11. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.09	0.5	พึงพอใจ
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่	3.11	0.44	พึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
13. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	3.07	0.39	พึงพอใจ
14. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	3.13	0.44	พึงพอใจ
15. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.09	0.45	พึงพอใจ
16. ความสะอาดของสำนักงาน	3.07	0.41	พึงพอใจ
เฉลี่ยรวม	**3.05**	**0.45**	**พึงพอใจ**

จากตาราง 4.14 พบว่า ค่าเฉลี่ยของประเด็นคำถามที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคุณภาพของประชาชนผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ของงานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี คะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจ ($\bar{X}$ = 3.05) เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นคำถามแต่ละด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ ความสะดวกในการได้รับบริการ ($\bar{X}$ = 3.12) รองลงมาคือ การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่ ($\bar{X}$ = 3.08) แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.05) และการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 3.00) ตามลำดับ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ($\bar{X}$ = 3.05) รองลงมาคือ ระบบการให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X}$ = 2.98) มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น ($\bar{X}$ = 2.95) และระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย ($\bar{X}$ = 2.90) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.12) รองลงมาคือ ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = 3.11) ตามลำดับการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.09) และการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}$ = 3.05) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ทุกข้อคำถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “พึงพอใจ” เรียงลำดับตามคะแนนมากไปน้อย คือ ความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 3.13) รองลงมาคือ ความสะอาดของห้องน้ำ ($\bar{X}$ = 3.09) การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ($\bar{X}$ = 3.07) และความสะอาดของสำนักงาน ($\bar{X}$ = 3.07) ตามลำดับ

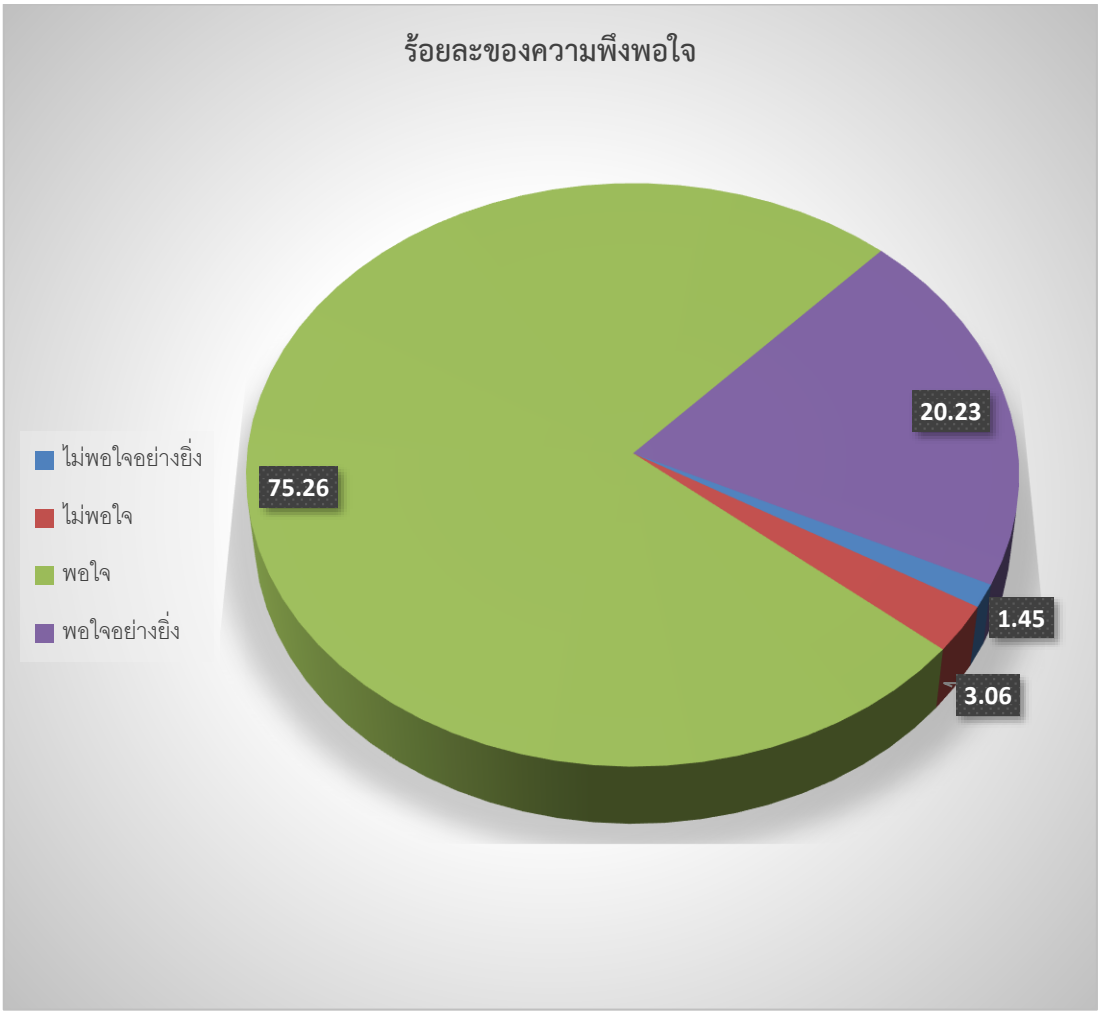
ตาราง 4.15 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของ งานบริการด้านรายได้หรือการเก็บภาษี

รายการที่ประเมิน	**ระดับความพึงพอใจ**			
	1	**2**	**3**	**4**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์	1.5	3.3	75.1	20.1
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	1.5	2.9	74.9	20.7
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ	1.6	3.3	74.9	20.2
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่	1.5	2.9	75.6	20
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	1.2	2.8	76	20
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย	1.2	2.6	75.8	20.4
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย	1.5	3.4	75	20.1
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น	1.9	3.4	75.2	19.5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่	1.4	3	75.4	20.2
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	1.3	2.8	75.5	20.4
11. การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	1.7	3.1	75	20.2
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่	1.2	3	75.3	20.5
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ	1.3	3.3	75.1	20.3
14. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ	1.8	2.9	74.9	20.4
15. ความสะอาดของห้องน้ำ	1.4	3.3	74.9	20.4
16. ความสะอาดของสำนักงาน	1.2	3	75.6	20.2
เฉลี่ยรวม	**1.45**	**3.06**	**75.26**	**20.23**
	4.51		**95.49**	

จากตาราง 4.15 แสดงค่าร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการการด้านรายได้หรือการเก็บภาษี ผลการวิเคราะห์พบว่า

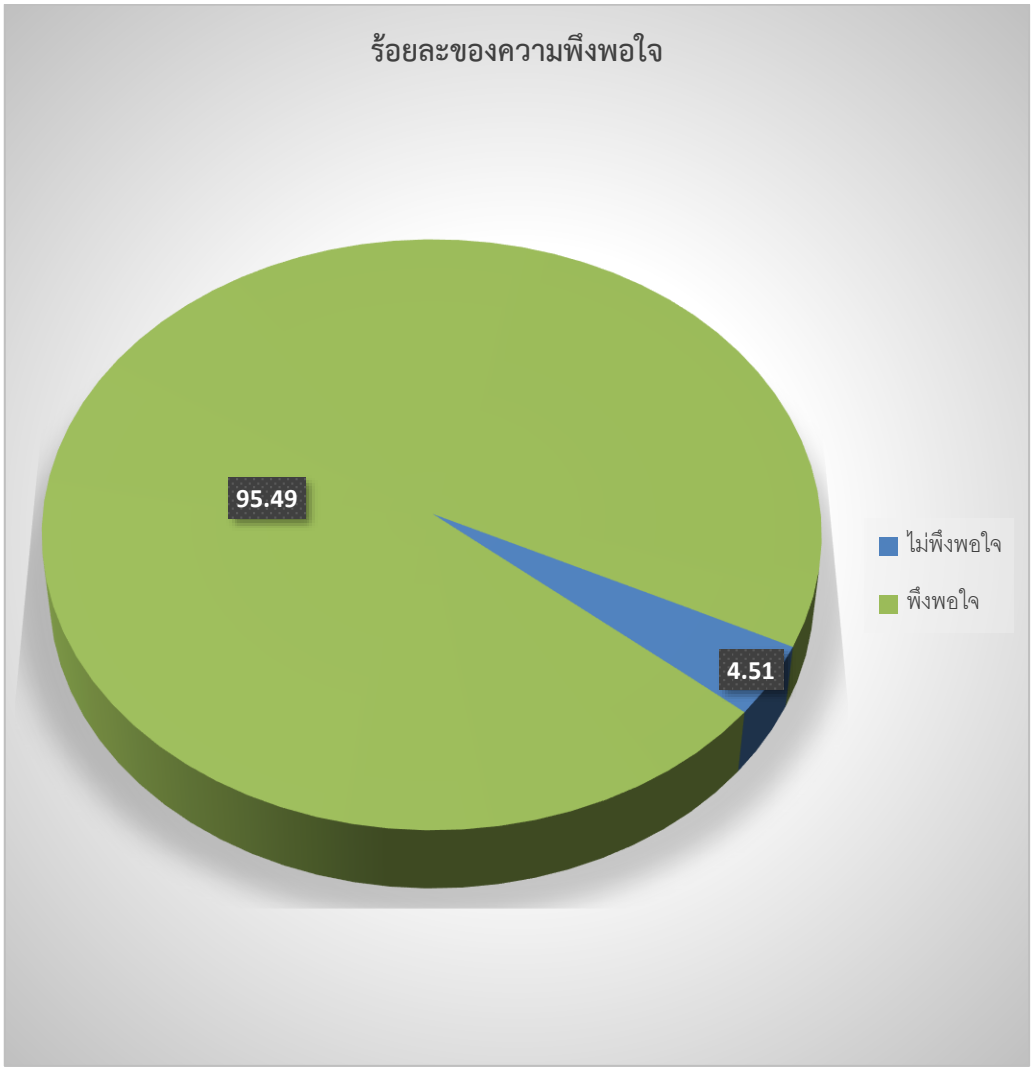
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 1.45 พึงพอใจในระดับ “ไม่พอใจอย่างยิ่ง”
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 3.06 พึงพอใจในระดับ “ไม่พอใจ”
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 75.26 พึงพอใจในระดับ “พอใจ”
ผู้รับบริการจำนวนร้อยละ 20.23 พึงพอใจในระดับ “พอใจอย่างยิ่ง”

ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจในระดับ “1 = ไม่พอใจอย่างยิ่ง” ระดับ “ 2 = ไม่พอใจ” ระดับ “ 3 = พอใจ” และระดับ “ 4 = พอใจอย่างยิ่ง” สามารถแสดงได้ด้วยแผนภูมิวงกลมดังนี้



ภาพที่ 4.13 ร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พอใจอย่างยิ่ง ไม่พอใจ พอใจ และพอใจอย่างยิ่งในคุณภาพของงานบริการด้านรายได้หรือการเก็บภาษี

การรวมจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พอใจอย่างยิ่ง” กับจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พอใจ” ให้เป็นกลุ่มเดียวกัน เรียกว่ากลุ่ม “ไม่พึงพอใจ” และโดยการรวมจำนวนผู้รับบริการที่“พอใจ”กับจำนวนผู้รับบริการที่ “พอใจอย่างยิ่ง” ให้เป็นกลุ่มเดียวกัน เรียกว่ากลุ่ม “พึงพอใจ” สามารถสรุปได้ว่าจำนวนผู้รับบริการที่ “ไม่พึงพอใจ” ในคุณภาพของงานบริการด้านรายได้หรือการเก็บภาษี ร้อยละ 4.51 ส่วนจำนวนผู้รับบริการที่ “พึงพอใจ” ร้อยละ 95.49 ซึ่งแสดงได้ด้วยแผนภูมิวงกลมดังนี้



ภาพที่ 4.14 ร้อยละของผู้รับบริการที่พึงพอใจและร้อยละของผู้รับบริการที่ไม่พึงพอใจในคุณภาพของงานบริการด้านรายได้หรือการเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน (ยกเว้นด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ มีการให้บริการถึงบ้าน การให้บริการมีความรวดเร็ว การให้บริการมีความเพียงพอ การติดต่อขอใช้บริการทำได้ง่าย หลากหลายช่องทาง และคุณภาพการให้บริการมีความคุ้มค่า)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 14,239 คน ชาย 7,083 คน หญิง 7,156 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านส่งเสริมการเกษตร (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (3) งานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม (4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (6) งานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.69 (225 คน) และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.31 (165 คน) ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.77 (120 คน) รองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 24.62 (96 คน) การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 19.23 (75 คน) ระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 12.31 (48 คน) ไม่ได้ศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.67 (26 คน) และระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 6.41 (25 คน) ตามลำดับ ช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.28 (122 คน) รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.87 (97 คน) อายุระหว่าง 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.46 (72 คน) อายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.44 (68 คน) และอายุระหว่าง 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.95 (31 คน) ตามลำดับ อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 51.79 (202 คน) รองลงมา คือ ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 24.10 (94 คน) ประกอบอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 12.31 (48 คน) ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 7.18 (28 คน) และ ประกอบอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.62 (18 คน) ตามลำดับ ในด้านรายได้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.03 (238 คน) รองลงมามีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 24.87 (97 คน) และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.10 (55 คน) ตามลำดับ

5.1.2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2565 สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านส่งเสริมการเกษตร ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.75 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

(2) ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.71 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

(3) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.59 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

(4) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.65 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

(5) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.79 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

(6) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.49 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด

สรุปได้ว่าประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจต่องานบริการทั้ง 6 ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 95.66 ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของความพึงพอใจ

ลำดับ	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	การแปลผล
1	ด้านส่งเสริมการเกษตร	95.75	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล	95.71	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม	95.59	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.65	พึงพอใจมากที่สุด
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.79	พึงพอใจมากที่สุด
6	ด้านรายได้หรือการเก็บภาษี	95.49	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		**95.66**	**พึงพอใจมากที่สุด**

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565 (ปีงบประมาณ 2565) โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.66) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (2561) ที่ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยศึกษา ด้านโยธา ด้านรายได้หรือภาษี ด้านสวัสดิการสังคม และด้านอื่น ๆ (งานบริการด้านกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพจังหวัดสระบุรี) มีผลการประเมินโดยภาพรวมเท่ากับร้อยละ 95 หมายถึงพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน ได้แก่ (1) งานด้านส่งเสริมการเกษตร (ร้อยละ 95.75) (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (ร้อยละ 95.71) (3) งานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม (ร้อยละ 95.59) (4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ร้อยละ 95.65) (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ร้อยละ 95.79) (6) งานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี (ร้อยละ 95.49)

ผลการศึกษาข้างต้น ชี้ให้เห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง มีความพยายามในการรักษามาตรฐานการให้บริการและพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามคำแนะนำของผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการได้พัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขตามบทบาทหน้าที่ที่พึงประสงค์ตลอดจนในแต่ละส่วนงานมีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการกับประชาชนอย่างถูกต้อง ไม่ยุ่งยากเข้าใจได้ง่าย มีแบบฟอร์มที่ชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือเหมาะสมครบถ้วน มีการวางแผนงาน นโยบายที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชนอย่างแท้จริง ในส่วนของ

ช่องทางการให้บริการนั้นถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เป็นเพราะหน่วยงานมีความรวดเร็วในการให้บริการเคลื่อนที่แต่ละครั้ง มีความหลากหลายในช่องทางการให้บริการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้อง มีความพร้อมในการให้บริการทุกช่องทาง และมีการประสานงานกับชุมชนได้เป็นอย่างดี ทำให้เข้าถึงง่ายและสะดวกรวดเร็ว ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเปรียบเสมือนผู้ที่คอยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับประชาชน ต้องคอยดูแลและให้บริการกับประชาชนเป็นหลัก เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร อัธยาศัยดี มีความพร้อมในการให้บริการ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง มีความรวดเร็วในการให้บริการทุกครั้ง และมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ก็มีความสำคัญยิ่ง ที่ทาให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจ เพราะสถานที่ในการให้บริการมีความสะดวกสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นการถ่ายเอกสาร บริการน้ำดื่ม บริการห้องน้ำ ที่จอดรถ มีความสะดวกสบาย สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง และนอกจากนั้นยังมีอุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ มีความทันสมัยอีกด้วย

5.3 ข้อเสนอแนะ

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ในภาพรวมแม้ว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในคุณภาพของงานบริการทุกงานแต่องค์การบริหารส่วนตำบลดังกล่าว ควรจัดให้มีหรือประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อจัดให้มีบริการ ดังต่อไปนี้

1. อบต.ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการทำประชาคมอย่างทั่วถึง และต่อเนื่อง

2. การบริการหรือจัดหาเครื่องออกกำลังกายสาธารณะสำหรับชุมชน เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขภาพที่ดีของประชาชน

3. การจัดสวัสดิการเพิ่มเติมสำหรับบุคคลที่มีความจำเป็นพิเศษ เช่น ภาวะแม่เลี้ยงหรือพ่อเลี้ยงเดี่ยว (single moms/dads) ที่ต้องเลี้ยงดูบุตรหลายคน

4. จัดหาถังขยะเพิ่มเติมและทดแทนถังขยะเก่าที่ชำรุด เนื่องจากไม่เพียงพอต่อปริมาณขยะ

5. ทำท่อระบายน้ำให้สามารถระบายน้ำดีขึ้นกว่าปัจจุบัน เนื่องจากเกิดสภาพน้ำขังบริเวณถนนสาธารณะทุกครั้งที่มีฝนตก

6. ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วน ต้องการให้มีไฟฟ้าเพื่อส่องสว่างให้ทั่วถึง เนื่องจากบางจุดในบางหมู่บ้านและในเส้นทางบางถนน ยังมีปัญหา

7. ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วน ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบระบายน้ำ ที่มักอุดตัน เป็นสาเหตุให้น้ำท่วมขัง

8. ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วน ต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้าน เพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ

9. ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วน ต้องการให้มีระบบน้ำประปาที่มีคุณภาพของน้ำที่ดีขึ้น และสามารถใช้ได้อย่างต่อเนื่อง

10. ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วน ต้องการให้อบต.เข้ามามีส่วนในการป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดในตำบล

11. ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วน ต้องการให้มีการพัฒนาศูนย์เรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ และแนะนำการสร้างอาชีพให้กับผู้สูงอายุ

12. ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วน ต้องการให้มีการติดตั้งป้ายชะลอความเร็ว สำหรับการขับขี่ยานพาหนะในชุมชน

13. ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วน ต้องการให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดตามสถานที่สำคัญ เช่น โรงเรียน ศาสนสถาน ทางแยกต่าง ๆ เป็นต้น

14. ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วน ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพการเกษตร

15. ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วน ต้องการให้มีการสนับสนุนด้านทุนการศึกษาสำหรับเยาวชนที่มีผลการศึกษาดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์

บรรณานุกรม

ไชยรัตน์ รุจิพงศ์. (2550). การให้บริการเชิงสร้างสรรค์. *วารสารรังสิตสารสนเทศ*, 13, 1, 6-10.

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์. (2540). *สถาบันองค์การบริหารส่วนตำบลท้องถิ่นกาฬสินธุ์*: กาฬสินธุ์: ประสานการพิมพ์.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก หน้า 1-16.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2561). *รายงานความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี*. เข้าถึงได้จาก https://www.saraburipao.go.th/home/satis-report

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548). *การวิจัยการตลาดฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์ แอนด์บิวซิเนสเวิร์ล.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *คู่มือประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ*. จาก https://www.opdc.go.th/content/NDk3MQ

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง. (2561). *แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง พ.ศ. 2561-2565*. อัดสำเนา.

AICPA. (1994). *Improving Business Reporting—A Customer Focus: Meeting the Information Needs of Investors and Creditors, Comprehensive Report of the Special Committee on Financial Reporting*. The Jenkins Report, American Institute of Certified Public Accountants, New York.

Kaplan, R.S. and Norton, P.D. (1992). *The Balanced Scorecard—Measures that Drive Performance* [online]. Retrieved from https://hbr.org/1992/01/the-balanced-scorecard-measures-that-drive-performance-2

Kaplan, R.S. and Norton, P.D. (1992). Strategic learning & the balance scorecard. *Strategy & Leadership*, 24, 5, 18-24.

Kaplan, R.S. and Norton, P.D. (2004). The strategy map: guide to aligning intangible assets. *Strategy & Leadership*, 32, 5, 10-17.

Katz, E.L. and Brenda, D. (1973). *Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society*. New York: Basic Books.

Kotler, P. (2003). *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice –Hall

McCullough, J.S. (1954). *Management in the public service: The best for effective performance*. New York: McGraw-Hill.

Millet. J.D. (1954). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book.

Yamane, T. (1967). *Statistic: An introduction analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสำรวจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี 2565 ในด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก แบบสำรวจมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป การวัดความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ กรุณาตอบแบบสำรวจความเห็นของท่าน ผลการตอบจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานบริการของสำนักงานต่อไป

.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

1.หมู่บ้านที่ท่านอาศัยอยู่

บ้าน .....

2. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

3. การศึกษาสูงสุด

☐ 1) ไม่ได้ศึกษา
☐ 2) ประถมศึกษา
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.
☐ 5) อนุปริญญา หรือ ปวส.
☐ 6) ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อายุ

☐ 1) 20 – 29 ปี
☐ 2) 30 – 39 ปี
☐ 3) 40 – 49 ปี
☐ 4) 50 – 59 ปี
☐ 5) 60 ปีขึ้นไป

5. อาชีพ

☐ 1) เกษตรกร
☐ 2) รับจ้างทั่วไป
☐ 3) ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ 4) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 5) อื่นๆ (ระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท
☐ 2) 10,001 – 20,000 บาท
☐ 3) 20,001 – 30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสำรวจด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

คะแนน 4 หมายถึง พอใจอย่างยิ่ง
คะแนน 3 หมายถึง พอใจ
คะแนน 2 หมายถึง ไม่พอใจ
คะแนน 1 หมายถึง ไม่พอใจอย่างยิ่ง

ด้านที่ 1 งานด้านส่งเสริมการเกษตร

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์				
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ				
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ				
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่				
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย				
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย				
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย				
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่				
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
11. การอำนวยความสะดวกการให้บริการ				
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ				
14. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ				
15. ความสะอาดของห้องน้ำ				
16. ความสะอาดของสำนักงาน				

ด้านที่ 2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์				
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ				
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ				
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่				
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย				
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย				
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย				
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่				
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
11. การอำนวยความสะดวกการให้บริการ				
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ				
14. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ				
15. ความสะอาดของห้องน้ำ				
16. ความสะอาดของสำนักงาน				

ด้านที่ 3 งานด้านการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์				
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ				
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ				
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่				
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย				
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย				
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย				
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่				
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
11. การอำนวยความสะดวกการให้บริการ				
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ				
14. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ				
15. ความสะอาดของห้องน้ำ				
16. ความสะอาดของสำนักงาน				

ด้านที่ 4 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์				
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ				
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ				
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่				
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย				
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย				
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย				
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่				
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
11. การอำนวยความสะดวกการให้บริการ				
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13. มีการบริการโดยตรงถึงบ้าน				
14. การบริหาร/ตัดสินใจมีความรวดเร็ว				
15. การบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก				
16. การบริการมีความเพียงพอ				

ด้านที่ 5 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการประเมินความพึงพอใจ	**ระดับความพึงพอใจ**			
	4	**3**	**2**	**1**
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์				
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ				
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ				
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่				
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย				
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย				
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย				
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่				
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
11. การอำนวยความสะดวกการให้บริการ				
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ				
14. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ				
15. ความสะอาดของห้องน้ำ				
16. ความสะอาดของสำนักงาน				

ด้านที่ 6 งานด้านรายได้หรือการเก็บภาษี

รายการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			
	4	3	2	1
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ				
1. การประชาสัมพันธ์				
2. แผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ				
3. ความสะดวกในการได้รับบริการ				
4. การให้บริการชุมชนเคลื่อนที่				
ด้านช่องทางการให้บริการ				
5. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย				
6. ระบบการให้บริการมีความทันสมัย				
7. ระบบการให้บริการใช้งานได้ง่าย				
8. มีช่องทางร้องเรียนหรือรับฟังความเห็น				
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
9. การต้อนรับของเจ้าหน้าที่				
10. การแนะนำขั้นตอนการให้บริการ				
11. การอำนวยความสะดวกการให้บริการ				
12. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
13. การจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ				
14. ความพร้อมของแบบฟอร์มต่างๆ				
15. ความสะอาดของห้องน้ำ				
16. ความสะอาดของสำนักงาน				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(กรุณาเขียนข้อความระบุข้อเสนอแนะที่ตรงกับความต้องการของท่านที่สุด)

1. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง มีผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจมากที่สุด เพราะอะไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ในปีที่ผ่านมาท่านเห็นว่ามีสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
หนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง

ที่ อว ๐๖๔๖/ ๑๖๖๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
๑๖๗ ถนนชัยภูมิ-ตาดโตน ตำบลนาฝาย
อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๐๐๐

๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง ตอบรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ที่ ชย ๗๓๕๐๓/๓๔๙ ลงวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๕

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ขอความอนุเคราะห์ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ นั้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ได้มอบหมายให้ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิมลศิลป์ ปรุงชัยภูมิ และคณะ เป็นผู้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดชุมแสง อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์อดุลย์ สนั่นเอื้อเมืองไธสง)
รองอธิการบดีฝ่ายยุทธศาสตร์ สารสนเทศ วิจัย และนวัตกรรม ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
โทร. ๐ ๔๔๘๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๔๑๐๓
โทรสาร ๐ ๔๔๘๑ ๕๑๔๖
ผู้ประสานงาน นางกมลพรรณ นนทะเสน

ภาคผนวก ค

ประวัติหัวหน้าโครงการวิจัย

ประวัติหัวหน้าโครงการวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นางสาววิมลศิลป์ ปรุงชัยภูมิ
   ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Miss Wimonsin Prungchaiyaphum
2. หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน 336010014xxxx
3. ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ โทรศัพท์มือถือ
   - คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
     โทรศัพท์ 044815111 โทรศัพท์มือถือ 0962450200
     E-mail : wimone1@hotmail.com
5. ประวัติการศึกษา *ระบุสถาบันการศึกษา สาขาวิชาและปีที่จบการศึกษา*
   - ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555
   - ปริญญาตรี ครุศาสตรบัณฑิต สาขาดนตรีศึกษา สถาบันราชภัฏเทพสตรี, 2546
6. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) *ระบุสาขาวิชาการ*
   - สังคมวิทยา
7. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ โดยระบุสถานภาพในการทำการวิจัยว่าเป็นผู้อำนวยการแผนงานวิจัย

   7.1 หัวหน้าโครงการวิจัยหรือผู้ร่วมวิจัยในแต่ละผลงานวิจัย

   7.1.1 นางสาววิมลศิลป์ปรุงชัยภูมิ: ความพึงพอใจการจัดการเรียนการสอนรายวิชาสุนทรียภาพของชีวิต. ปีที่พิมพ์ 2556 แหล่งทุน : หมวดศึกษาทั่วไป / มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

   7.1.2 นางสาววิมลศิลป์ ปรุงชัยภูมิ : ศึกษาเปรียบเทียบการปลูกพืชเศรษฐกิจกับข้าวไร่พันธุ์พื้นเมืองเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชนเทือกเขาภูแลนคาจังหวัดชัยภูมิ ปี 2557 แหล่งทุน : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

   7.1.3 นางสาววิมลศิลป์ ปรุงชัยภูมิ : การดำรงอยู่ของกลุ่มชาติพันธุ์ญัฮกุร จังหวัดชัยภูมิ. ปี 2558 แหล่งทุน : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

   7.1.4 นางสาววิมลศิลป์ ปรุงชัยภูมิ : คุณค่าทางสุนทรียศาสตร์ในการพัฒนาสังคม : กลองกิ่ง จังหวัดชัยภูมิ. ปี 2559 แหล่งทุน : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

7.1.5 นางสาววิมลศิลป์ ปรุงชัยภูมิ :บทบาทของผู้นำชุมชนในการบริหารจัดการศิลปะการแสดง “แคนยาว” ของชุมชนขี้เหล็กใหญ่ อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ปี 2560 แหล่งทุน : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

7.1.6 นางสาววิมลศิลป์ ปรุงชัยภูมิ : การปรับตัวทางวัฒนธรรมของนักศึกษากัมพูชาในมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ . ปี 2561 แหล่งทุน : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

7.2 โครงการวิจัยร่วม : ชื่อโครงการวิจัย

7.2.1 นางสาววิมลศิลป์ ปรุงชัยภูมิ : การมีส่วนร่วมของคนในชุมชนในขั้นตอนการบริหารการจัดการเงินกองทุน แม่ของแผ่นดิน : กรณีศึกษาจังหวัดชัยภูมิ. ปีที่พิมพ์ 2558 แหล่งทุน : สภาวิจัยแห่งชาติ / มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

7.2.2 นางสาววิมลศิลป์ ปรุงชัยภูมิ : ความขัดแย้งในการจัดการน้ำในกระแสทุนนิยม :กรณีศึกษาลุ่มน้ำลำปะทาว จังหวัดชัยภูมิ. การเผยแพร่/แหล่งทุน : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

7.2.3 นางสาววิมลศิลป์ ปรุงชัยภูมิ : ศักยภาพชุมชนพึ่งตนเองกับวิถีแห่งความพอเพียง : กรณีศึกษาชุมชนบ้านขาม อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ. การเผยแพร่/แหล่งทุน : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

****