

ตามที่ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ ได้เห็นชอบมอบหมายให้มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตอุดรธานี ดำเนินการวิจัย เพื่อสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นั้น การดำเนินได้สำเร็จล่วงไปด้วยดี ทั้งนี้เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจากท่านผู้มีพระคุณหลายฝ่าย คณะผู้สำรวจขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการดำเนินงานตามโครงการ ตลอดจนขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะต่างๆ จนทำให้โครงการมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณท่านนายกเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ ปลัดเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ หัวหน้าส่วน และเจ้าหน้าที่พนักงานเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิทุกท่าน ที่ให้ข้อมูล ความคิดเห็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดีสูงมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตอุดรธานี

บทสรุปของผู้บริหาร

การวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉีเยว จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อ สํารวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉีเยว จังหวัดชัยภูมิ เพื่อศึกษาปัญหาข้อเสนอนแนะต่อการให้บริการ และเพื่อประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉีเยว จังหวัดชัยภูมิ ทั้งหมด 4 งาน ซึ่งในแต่ละงานมีการรอบการประเมิน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

คณะผู้วิจัยได้สํารวจจากกลุ่มเป้าหมาย ในการหาจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการจาก เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉีเยว จังหวัดชัยภูมิ ทั้งหมด 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีประชาชนมารับบริการจำนวน 2,185 คน 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย มีประชาชนมาใช้บริการจำนวน 1,092 คน 3) งานด้านรายได้หรือเก็บภาษี มีประชาชนมาใช้บริการจำนวน 1,375 คน 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีประชาชนมาใช้บริการจำนวน 929 คน รวมมีประชาชนมาใช้บริการทั้ง 4 งาน จำนวน 5,581 คน ผู้วิจัยใช้วิธีหาขนาดกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีเลือกแบบเจาะจง โดยกำหนดกลุ่ม ตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับ สามารถอธิบาย กลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉีเยว จังหวัดชัยภูมิ และไม่ให้มีการกระจุกตัวมากเกินไป เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมาสามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากกลุ่มตัวอย่างได้อย่างครอบคลุม จึงจำเป็นที่จะต้องมีการสุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมายอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อจะได้กระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมงานทุกงาน ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉีเยว จังหวัดชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย แบบเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละงานบริการอย่างทั่วถึง ผลการสํารวจ พบว่า

ลักษณะกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.75) ส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 40- 49 ปี (ร้อยละ 33.50) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 78.00) มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 50.25) ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร (ร้อยละ 40.00) ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 2,001 - 4,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 26.00) ส่วนใหญ่มาติดต่อขอใช้บริการ 2 - 3 ครั้งต่อปี (ร้อยละ 43.75) โดยมาติดต่อขอรับบริการด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 36.25)

ในการมาติดต่อแต่ละครั้งจะใช้เวลาประมาณ 1 - 2 ชั่วโมง (ร้อยละ 45.00) และมาใช้บริการ ในเวลา 08.30-10.00 น. เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 43.00)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัย พบว่า

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 โดยมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.52
2. งานด้านเทศกิจ หรือการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 โดยมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ 4.53
3. งานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 โดยมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.51 โดยมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน ผลการวิจัย พบว่า

1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 90.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 8
2. งานด้านเทศกิจ หรือการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 90.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9
3. งานด้านรายได้หรือภาษี กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 90.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิในภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 90.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

สรุปผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวมทั้ง 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทศกิจ หรือการป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 90.20 ได้รับคะแนนในระดับ 9

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

นอกจากข้อเสนอแนะที่กล่าวมาข้างต้นแล้วประชาชนผู้มาขอรับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้พิจารณาปรับปรุง เพิ่มเติม ดังนี้

จุดเด่น

1. เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้รับคำชมเชยในการจัดงานประเพณีต่างๆ รวมทั้งการรณรงค์งานศพปลอดเหล้า โดยท่านนายกเทศมนตรีตำบลธาตุทองจะไปร่วมงานทุกงานที่ประชาชนเชิญ

2. การบริการรถตู้ขึ้น มีศักยภาพสูง การบริการดีเลิศ หากรถของเทศบาลไม่ว่างยังมีการประสานขอความช่วยเหลือหน่วยงานอื่นให้อย่างรวดเร็วได้รับคำชมเชยเป็นอย่างยิ่ง

3. งานสงฆ์พระธาตุ เป็นงานประเพณีที่จัดได้ดีมากประชาชนให้ความสำคัญ และชมเชยการบริหารจัดการที่ดีในการจัดงาน

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่าง และไฟฟ้าเกษตรให้ทั่วถึง

2. ควรดำเนินการจัดการน้ำข้างถนนโดยเร่งด่วนเพราะประชาชนเดือดร้อนมากเวลานอนคนน้ำไหลท่วมบ้าน

3. ประปาไม่เพียงพอกับการใช้โดยเฉพาะหน้าแล้งเทศบาลควรจัดเจาะบ่อน้ำบาดาลเพิ่มเพื่อแก้ปัญหา

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ข้อมูลพื้นฐาน และสภาพทั่วไปของ เทศบาลตำบลธาตุทอง	
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ	6
ความหมาย ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	22
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	25
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
วิธีดำเนินการวิจัย	31
ข้อมูลที่ใช้ศึกษา	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
การประเมินผล	35

	หน้า
ผลการวิจัย	36
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
ข้อมูลการให้บริการ	34
ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ	43
การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ	46
สรุปผลการประเมิน	49
ข้อเสนอแนะอื่นๆ	50
สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย	51
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก ก	58
ภาคผนวก ข	60

	หน้า
ตาราง 1 จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลธาตุทอง	8
ตาราง 2 จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง	9
ตาราง 3 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร	10
ตาราง 4 ช่วงอายุและจำนวนประชากร	12
ตาราง 5 จำนวนผู้สูงอายุ ผู้พิการในพื้นที่ตำบลธาตุทอง	16
ตาราง 6 จำนวนงาน และกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามงานที่มาขอใช้บริการ	33
ตาราง 7 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ	35
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาด ในที่สาธารณะ จำแนกรายด้าน	43
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมงานด้านเทศกิจหรือป้องกัน สาธารณสุข และจำแนกรายด้าน	44
ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี จำแนกรายด้าน	44
ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียวจังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกรายด้าน	45
ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) และระดับคะแนนของคุณภาพ การบริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำแนกรายด้าน และภาพรวมงานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	46

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) และระดับคะแนนของคุณภาพ การบริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำแนกรายด้านและภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย	47
ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) และระดับคะแนนของคุณภาพ การบริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำแนกรายด้านและภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี	47
ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) และระดับคะแนนของคุณภาพ การบริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำแนกรายด้านและภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	48
ตาราง 16 สรุปผลการประเมิน	49

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ภาพที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	36
ภาพที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	37
ภาพที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	38
ภาพที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	38
ภาพที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	39
ภาพที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	40
ภาพที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งของการ ใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา	40
ภาพที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ	41
ภาพที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาที่ใช้รับบริการ	42
ภาพที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่ มารอรับบริการ	42

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 ได้กำหนดให้เทศบาล ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ซึ่งต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ด้วยวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นการบริหารงานนอกจากนั้น ต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล จัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผล การปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์ วิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ดังนั้น เทศบาลจึงต้องเร่งพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ อันจะนำไปสู่ระบบการบริหารจัดการที่ดี โดยจัดให้มีการดำเนินการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และสำรวจความคิดเห็น และความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำผลของการประเมินมาเพื่อปรับปรุง และพัฒนาองค์กร และเป็นประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรม คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหา และความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุดเท่ากับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ซึ่งในการนี้ จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่นอันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่น ที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิด ของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเองและท้องถิ่นด้วยทัศนะที่ว่า เป็นการสนับสนุนประชาชนให้มีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิ มีเสียงดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐานตามการปกครองในระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงส์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์. 2524; อ้างถึงใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.2550)

อย่างไรก็ตามการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิต โดยตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลตำบล สามารถดำเนินการกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง สอดคล้องความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยคณะผู้บริหาร จึงได้กำหนดนโยบาย และมอบหมายให้มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตอุดรธานี ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ตลอดจนสภาพความต้องการที่แท้จริง ปัญหาต่างๆ ในการรับบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือการป้องกันสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาดำเนินการปรับปรุง แก้ไข ให้การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงประชาชนให้มากที่สุดและถือว่าการบริการเป็นต้นทุนของการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชนเพราะถ้ามีการบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการ หรือประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ และต่อหน่วยงานด้วย เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องนี้ จึงได้มอบหมายให้หน่วยงานทางการศึกษาคือ มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขตอุดรธานี ดำเนินการวิจัยเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในงานต่างๆ ที่ให้บริการ เพื่อทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ในงานที่ให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่
 - 1.1 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
 - 1.2 งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณสุข
 - 1.3 งานด้านรายได้หรือภาษี
 - 1.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ในแต่ละงานตามข้อ 1 ในกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย
 - 2.1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 - 2.3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร การศึกษาครั้งนี้ประชากรคือประชาชนทั้งหมดที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งมีทั้งหมด 13 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านธาตุ บ้านหนองคัน บ้านหนองกงใหม่ บ้านฝายพญานาค บ้านห้วยหอย บ้านตาครีนทอง บ้านหนองกงศรี บ้านหนองบัวคำ บ้านธาตุกลาง บ้านธาตุทอง บ้านห้วยหอยน้อย บ้านตาครุทอง บ้านฝายพญานาคเหนือ รวมประชากรทั้งสิ้น 13,665 คน เป็นชาย 6,894คน หญิง 6,771 คน

2. กลุ่มเป้าหมาย ในการหาจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการจาก เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ทั้งหมด 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีประชาชนมารับบริการจำนวน 2,185 คน 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย มีประชาชนมาใช้บริการจำนวน 1,092 คน 3) งานด้านรายได้หรือเก็บภาษี มีประชาชนมาใช้บริการจำนวน 1,375 คน 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีประชาชนมาใช้บริการจำนวน 929 คน รวมมีประชาชนมาใช้บริการทั้ง 4 งาน จำนวน 5,581 คน ผู้วิจัยใช้วิธีหาขนาดกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีเลือกแบบเจาะจง โดยกำหนดกลุ่ม ตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับ สามารถอธิบาย กลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ และไม่ให้มีการกระจุกตัว มากเกินไป เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มตัวอย่างที่เลือกมา สามารถใช้อธิบายกลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากกลุ่มตัวอย่างได้อย่างครอบคลุม จึงจำเป็นต้องจะมีการสุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมายอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อจะได้กระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมงานทุกงาน ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย แบบเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละงานบริการอย่างทั่วถึง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบล

ธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 4 ด้านได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนาและวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2. ทราบถึงข้อเสนอแนะของการให้บริการและสามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ทำให้เกิดคุณภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นที่พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ต่อไป

3. ทราบระดับคะแนนที่ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท) หมายถึง ราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งประกอบด้วย 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) 2) สำนักงานเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) 4) การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ

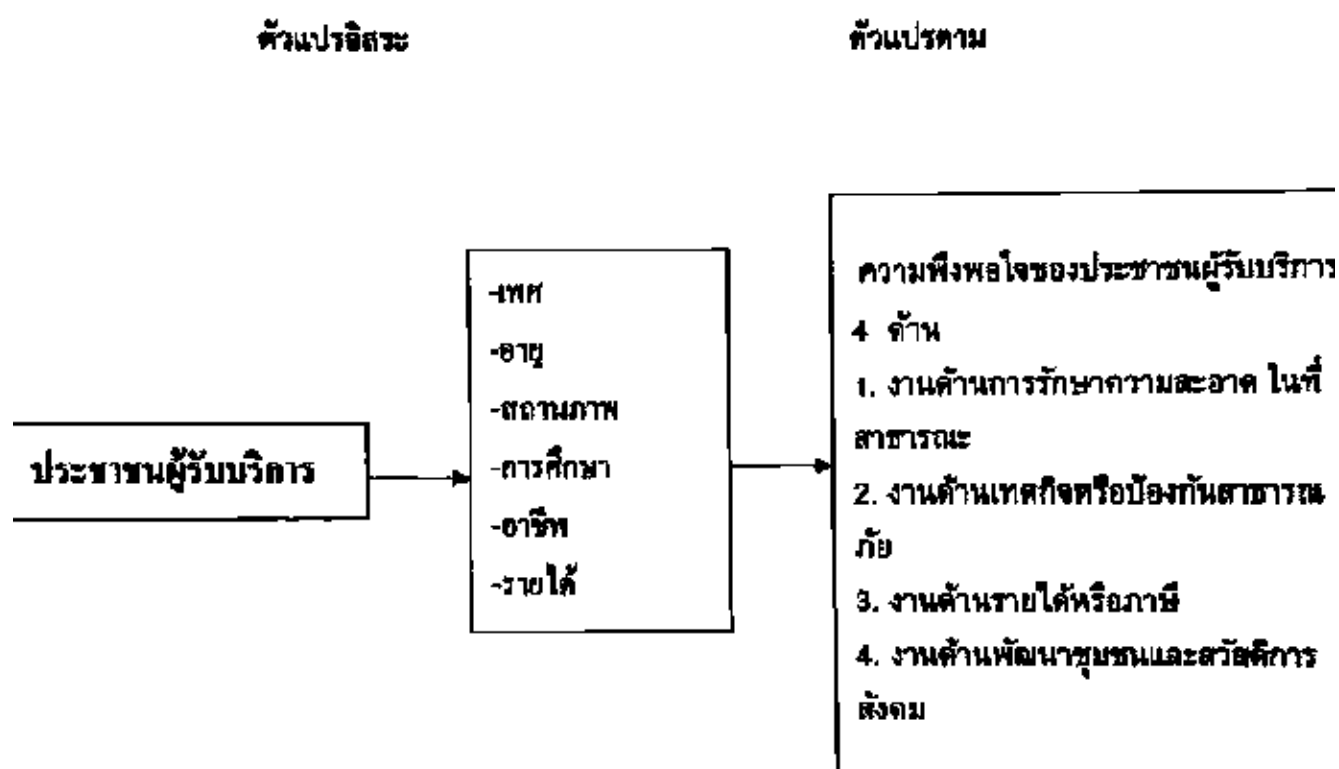
2. เทศบาลตำบล หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก เดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล โดยการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทยขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีนายกเทศมนตรี 1 คนโดยการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร และมีเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ประชาชนในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่นิติบัญญัติ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยปรากฏออกมาในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจาก เทศบาลตำบล ธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จากงาน 4 งาน คือ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ในกรอบงาน 4 ด้านคือ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ช่องทางการบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ คณะผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐาน และสภาพทั่วไปของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
2. ความหมาย ความสำคัญและวัตถุประสงค์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลพื้นฐาน และสภาพทั่วไปของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้ง เทศบาลตำบลธาตุทอง อยู่ห่างจากอำเภอภูเขียวประมาณ 25 กิโลเมตร สำนักงานเทศบาลตำบลธาตุทอง ตั้งอยู่เลขที่ 41 หมู่ที่ 1 บ้านธาตุ ตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ มีพื้นที่ประมาณ 93.65 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขตของเทศบาลตำบลธาตุทอง

ทิศเหนือ	ติดกับ	ตำบลผักปัง และ ตำบลกวางโจน อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
ทิศใต้	ติดกับ	ตำบลหนองขาม อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ทิศตะวันออก	ติดกับ	ตำบลหลุบคา อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
ทิศตะวันตก	ติดกับ	อำเภอภูเขียว และตำบลท่ามะไฟหวาน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศของเทศบาลตำบลธาตุทอง ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบ และมีพื้นที่บางส่วนเป็นภูเขา ได้แก่ หมู่ที่ 6 บ้านตาครีทอง และบ้านตาครีทอง หมู่ที่ 12

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศทั่วไปของเทศบาลตำบลธาตุทอง มีลักษณะอากาศแบบร้อนชื้น แบ่งลักษณะภูมิอากาศออกเป็น 3 ฤดู คือ

1. ฤดูร้อน ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ – เดือนพฤษภาคม โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นลมที่พัดจากทะเลจีนใต้ อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 37.5 องศาเซลเซียส

2. ฤดูฝน ช่วงเดือนมิถุนายน – เดือนกันยายน โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้

ซึ่งตามปกติแล้วฝนจะเริ่มตกตั้งแต่เดือนพฤษภาคม และตกหนักในช่วงเดือนสิงหาคมถึงเดือนกันยายน และในบางปีฝนจะทิ้งช่วงในเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม

3. ฤดูหนาว ช่วงเดือนตุลาคม – เดือนมกราคม อากาศค่อนข้างหนาวเย็น เนื่องจากเขตพื้นที่ตำบลธาตุทองมี ภูเขาล้อมรอบ โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความเย็นปกคลุมเหนือเขาภูแล่นคา ภูพาน

1.4 สภาพดิน

- ดินร่วนปนทราย

2.ด้านการเมืองการปกครอง

2.1 เขตการปกครองของเทศบาลตำบลธาตุทอง

เทศบาลตำบลธาตุทองมีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งเขตการปกครองเป็น 13 หมู่บ้าน ดังนี้

1. บ้านธาตุ	หมู่ที่ 1
2. บ้านหนองคืบ	หมู่ที่ 2
3. บ้านหนองกงใหม่	หมู่ที่ 3
4. บ้านฝายพญานาค	หมู่ที่ 4
5. บ้านห้วยหอย	หมู่ที่ 5
6. บ้านตาครีทอง	หมู่ที่ 6
7. บ้านหนองกงศรี	หมู่ที่ 7
8. บ้านหนองบัวคำ	หมู่ที่ 8
9. บ้านธาตุกลาง	หมู่ที่ 9
10. บ้านธาตุทอง	หมู่ที่ 10
11. บ้านห้วยหอย	หมู่ที่ 11
12. บ้านตาครีทอง	หมู่ที่ 12
13. บ้านฝายพญานาคเหนือ	หมู่ที่ 13

รายชื่อกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตำบลธาตุทอง

1. นายรัช ละกะปิ่น	กำนันตำบลธาตุทอง / ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 12 บ้านตาตุงทอง
2. นายแหลมสอน แสงรัตน์	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 1 บ้านธาตุ
3. นายคำทอง ระดาฤทธิ์	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 2 บ้านหนองคัน
4. นายทหาชาญ ห่อเพชร	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 3 บ้านหนองกุ้งใหม่
5. นายธนัฐชัย เหล่ากาจใจน	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 4 บ้านฝ่ายพญานาค
6. นายเจริญชัย คาวชาย	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 5 บ้านหัวหยอย
7. นายฉัฐพล แสกระโทก	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 6 บ้านตาตุงทอง
8. นายเจริญ ทองดี	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 7 บ้านหนองกุ้งศรี
9. นายสมเียน พุกสวัสดิ์	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 8 บ้านหนองบัวคำ
10. นายสมศรี เมานวน	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 9 บ้านธาตุกลาง
11. นายสุนทร พวงเชียงฯ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 10 บ้านธาตุทอง
12. นายเชาวลิต กลางทา	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 11 บ้านหัวหยอย
13. นายวิชัย ทารอรุณ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 13 บ้านฝ่ายพญานาคเหนือ

2.2 การเลือกตั้ง

ข้อมูลการเลือกตั้งครั้งล่าสุด

ตาราง 1 จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลธาตุทอง

เมื่อวันที่ 5 เดือน มกราคม พ.ศ. 2556

ลำดับ ที่	เขตเลือกตั้ง / หมู่ที่	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภา เทศบาล			จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง
		ชาย	หญิง	รวม	
1	1 / 1 / 1	307	313	620	372
2	1 / 2 / 1	274	282	556	339
3	1 / 3 / 2	214	223	437	292
4	1 / 4 / 2	205	231	436	269
5	1 / 5 / 4	210	241	451	296
6	1 / 6 / 5	300	285	585	371
7	1 / 7 / 8	259	277	536	383
8	1 / 8 / 8	253	258	511	373
9	1 / 9 / 11	261	287	548	370

ลำดับ ที่	เขตเลือกตั้ง / หมู่ที่	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภา เทศบาล			จำนวนผู้มาใช้ สิทธิเลือกตั้ง
		ชาย	หญิง	รวม	รวม
10	1 / 10 / 13	339	357	696	474
11	2 / 1 / 3	254	286	540	335
12	2 / 2 / 3	254	257	511	317
13	2 / 3 / 6	173	155	328	232
14	2 / 4 / 7	284	298	581	330
15	2 / 5 / 7	263	245	508	321
16	2 / 6 / 9	212	234	446	324
17	2 / 7 / 9	200	215	415	295
18	2 / 8 / 10	257	261	518	369
19	2 / 9 / 10	242	246	488	361
20	2 / 10 / 12	109	104	213	163
รวมทั้งหมด		9,924			6,586

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาใช้สิทธิเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาลตำบลธาตุทอง จำนวน 6,586 คน คิดเป็นร้อยละ 66.36 ของผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง

ตาราง 2 จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง เมื่อวันที่ 5 มกราคม

พ.ศ. 2556

ลำดับ ที่	เขตเลือกตั้ง / หน่วยที่ / หมู่ที่	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี			จำนวน ผู้มาใช้ สิทธิเลือกตั้ง
		ชาย	หญิง	รวม	รวม
1	1 / 1 / 1	307	313	620	372
2	1 / 2 / 1	274	282	556	339
3	1 / 3 / 2	214	223	437	292
4	1 / 4 / 2	205	231	436	269
5	1 / 5 / 4	211	240	451	296
6	1 / 6 / 5	300	285	585	371
7	1 / 7 / 8	259	277	536	383
8	1 / 8 / 8	254	259	512	373
9	1 / 9 / 11	261	287	548	370

ลำดับ ที่	เขตเลือกตั้ง / หน่วยที่ / หมู่ที่	จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรี			จำนวน ผู้มาใช้ สิทธิเลือกตั้ง
		ชาย	หญิง	รวม	รวม
10	1 / 10 / 13	339	357	696	474
11	2 / 1 / 3	254	286	540	335
12	2 / 2 / 3	254	257	514	318
13	2 / 3 / 6	174	156	330	233
14	2 / 4 / 7	285	297	582	330
15	2 / 5 / 7	263	245	508	321
16	2 / 6 / 9	213	235	448	325
17	2 / 7 / 9	200	216	416	295
18	2 / 8 / 10	257	261	518	369
19	2 / 9 / 10	242	246	488	361
20	2 / 10 / 12	110	105	225	165
รวมทั้งหมด		9,946			6,591

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งที่มาใช้สิทธิเลือกตั้ง นายกเทศมนตรีตำบลธาตุทอง

จำนวน 6,591 คน คิดเป็น ร้อยละ 66.27 ของผู้มีสิทธิ

3. ประชากร

ตาราง 3 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ลำดับ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่	จำนวนประชากร		รวม	จำนวน ครัวเรือน
			ชาย	หญิง		
1	บ้านธาตุ	1	797	732	1,529	475
2	บ้านหนองคัน	2	587	620	1,207	348
3	บ้านหนองกุงใหม่	3	706	747	1,453	413
4	บ้านฝายพญานาค	4	293	318	611	203

ลำดับ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	หมู่	จำนวนประชากร		รวม	จำนวน ครัวเรือน
			ชาย	หญิง		
5	บ้านห้วยหอย	5	434	383	817	234
6	บ้านคาตรินทอง	6	237	211	448	194
7	บ้านหนองกุศรี	7	759	741	1,500	384
8	บ้านหนองบัวคำ	8	761	725	1,486	443
9	บ้านธาตุกลาง	9	554	565	1,119	338
10	บ้านธาตุทอง	10	703	669	1,372	379
11	บ้านห้วยหอย	11	424	435	859	195
12	บ้านคาตฤทอง	12	153	145	298	109
13	บ้านฝ่ายพยุมาค.หนือ	13	486	480	966	213
รวม	13 หมู่บ้าน		6,894	6,771	13,665	3,928

ตาราง 4 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ช่วงอายุ	ชาย	หญิง	รวม
อายุน้อยกว่า 1 ปี	57	58	115
อายุ 1 ปี	83	54	137
อายุ 2 ปี	83	56	139
อายุ 3 ปี	71	70	141
อายุ 4 ปี	84	62	146
อายุ 5 ปี	99	72	171
อายุ 6 ปี	87	75	162
อายุ 7 ปี	89	74	163
อายุ 8 ปี	82	75	157
อายุ 9 ปี	86	63	149
อายุ 10 ปี	95	74	169
อายุ 11 ปี	64	74	138
อายุ 12 ปี	87	86	173
อายุ 13 ปี	80	76	156
อายุ 14 ปี	88	93	181
อายุ 15 ปี	97	81	178
อายุ 16 ปี	87	78	165
อายุ 17 ปี	98	76	174
อายุ 18 ปี	101	104	205
อายุ 19 ปี	105	84	189
อายุ 20 ปี	97	82	179
อายุ 21 ปี	108	109	217
อายุ 22 ปี	64	72	136
อายุ 23 ปี	92	107	199
อายุ 24 ปี	89	103	192
อายุ 25 ปี	103	104	207
อายุ 26 ปี	95	98	193
อายุ 27 ปี	91	100	191
อายุ 28 ปี	113	80	193
อายุ 29 ปี	107	88	195

စာမျ 30 ဝီ	97	89	186
စာမျ 31 ဝီ	93	71	164
စာမျ 32 ဝီ	89	113	202
စာမျ 33 ဝီ	93	84	177
စာမျ 34 ဝီ	116	103	221
စာမျ 35 ဝီ	99	95	184
စာမျ 36 ဝီ	94	104	198
စာမျ 37 ဝီ	112	109	221
စာမျ 38 ဝီ	92	96	188
စာမျ 39 ဝီ	114	112	226
စာမျ 40 ဝီ	101	106	207
စာမျ 41 ဝီ	116	102	218
စာမျ 42 ဝီ	110	114	224
စာမျ 43 ဝီ	102	110	212
စာမျ 44 ဝီ	161	146	307
စာမျ 45 ဝီ	115	120	235
စာမျ 46 ဝီ	119	117	236
စာမျ 47 ဝီ	129	128	257
စာမျ 48 ဝီ	127	105	232
စာမျ 49 ဝီ	122	135	257
စာမျ 50 ဝီ	112	121	233
စာမျ 51 ဝီ	117	145	262
စာမျ 52 ဝီ	97	117	214
စာမျ 53 ဝီ	113	103	216
စာမျ 54 ဝီ	109	87	196
စာမျ 55 ဝီ	111	99	210
စာမျ 56 ဝီ	88	93	181
စာမျ 57 ဝီ	82	112	194
စာမျ 58 ဝီ	77	82	159
စာမျ 59 ဝီ	93	94	187
စာမျ 60 ဝီ	58	65	123
စာမျ 61 ဝီ	76	82	158
စာမျ 62 ဝီ	61	75	136

ဓာယု 63 ခိ	77	78	155
ဓာယု 64 ခိ	62	59	121
ဓာယု 65 ခိ	57	51	108
ဓာယု 66 ခိ	56	66	122
ဓာယု 67 ခိ	48	51	99
ဓာယု 68 ခိ	51	48	99
ဓာယု 69 ခိ	39	53	92
ဓာယု 70 ခိ	42	56	98
ဓာယု 71 ခိ	50	49	99
ဓာယု 72 ခိ	32	34	66
ဓာယု 73 ခိ	28	32	60
ဓာယု 74 ခိ	40	33	73
ဓာယု 75 ခိ	36	32	68
ဓာယု 76 ခိ	27	29	56
ဓာယု 77 ခိ	15	34	49
ဓာယု 78 ခိ	25	23	48
ဓာယု 79 ခိ	16	21	37
ဓာယု 80 ခိ	13	24	37
ဓာယု 81 ခိ	15	19	34
ဓာယု 82 ခိ	12	18	30
ဓာယု 83 ခိ	12	14	26
ဓာယု 84 ခိ	6	15	21
ဓာယု 85 ခိ	5	10	15
ဓာယု 86 ခိ	2	9	11
ဓာယု 87 ခိ	10	14	24
ဓာယု 88 ခိ	3	8	11
ဓာယု 89 ခိ	1	6	7
ဓာယု 90 ခိ	4	6	10
ဓာယု 91 ခိ	1	6	7
ဓာယု 92 ခိ	2	4	6
ဓာယု 93 ခိ	1	2	3
ဓာယု 94 ခိ	1	0	1
ဓာယု 95 ခိ	1	3	1

อายุ 96 ปี	1	3	1
อายุ 97 ปี	0	1	1
อายุ 98 ปี	0	3	4
อายุ 99 ปี	1	0	1
อายุ 100 ปี	2	0	3
อายุมากกว่า 100 ปี	2	5	1
รวม	6,874	6,769	13,643

4.สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง มีสถานศึกษาระดับประถมศึกษาอยู่ในสังกัดสำนักงาน
ประถมศึกษาแห่งชาติ จำนวน 5 แห่ง ดังนี้

1. โรงเรียนบ้านธาตุ (โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา)
2. โรงเรียนบ้านหนองงูใหม่ (โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา)
3. โรงเรียนบ้านหนองคัน
4. โรงเรียนบ้านฝ้ายพญานาค
5. โรงเรียนบ้านศาลาหินทอง

มีโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนเทคโนโลยีบริหารธุรกิจชินรินทร์
ตั้งอยู่บ้านหนองบัวคำ หมู่ที่ 8 ตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

4.2 สาธารณสุข

ในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง มีสถานพยาบาล 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ตำบลบ้านธาตุ จำนวน 1 แห่ง

4.3 อาชญากรรม

-

4.4 ยาเสพติด

-

4.5 การสังคมสงเคราะห์

ตาราง 5 จำนวนผู้สูงอายุ ผู้พิการในพื้นที่ตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม 2562

บ้าน	หมู่ที่	ผู้สูงอายุ (คน)	ผู้พิการ (คน)	หมายเหตุ
บ้านธาตุ	1	182	55	
บ้านหนองคัน	2	166	37	
บ้านหนองสูงใหม่	3	217	47	
บ้านฝายพญานาค	4	72	17	
บ้านห้วยหอม	5	113	23	
บ้านตาครีนทอง	6	62	22	
บ้านหนองกุงศรี	7	209	63	
บ้านหนองบัวคำ	8	210	45	
บ้านธาตุกลาง	9	179	39	
บ้านธาตุทอง	10	220	44	
บ้านห้วยหอม	11	96	28	
บ้านตาครุทอง	12	28	7	
บ้านฝายพญานาคเหนือ	13	149	25	
รวมทั้งสิ้น		1,903	452	

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมขนส่ง

ระบบการคมนาคมขนส่งที่สำคัญของเทศบาลตำบลธาตุทอง คือ การคมนาคมทางบก ซึ่งมีถนนทางหลวงหมายเลข 201 เป็นเส้นทางหลักเข้าสู่อำเภอ และถนนภายในหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลธาตุทองจะเป็นถนนคอนกรีต ถนนลูกรัง และถนนลงดิน ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ในการสัญจรและเส้นทางลำเลียงผลผลิตทางการเกษตร

5.2 การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง มีผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 3,468 คร่าวเรือน ซึ่งขณะนี้เทศบาลตำบลธาตุทอง ได้ดำเนินการประสานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแก้งคร้อ และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอภูเขียว เพื่อดำเนินการขยายเขตการให้บริการไฟฟ้าให้ทั่วถึงทุกพื้นที่หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง

5.3 การประปา

ในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง ประชาชนมีน้ำประปาใช้ทุกครัวเรือน ระบบประปาส่วนใหญ่เป็นระบบประปาบาดาล และประปาดิน

5.4 โทรศัพท์

การติดต่อสื่อสารโทรศัพท์ส่วนตัว

5.5 ไปรษณีย์

ไปรษณีย์ได้รับอนุญาต จำนวน 1 แห่ง

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลธาตุทองส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวนพื้นที่ทำการเกษตรประมาณ 47,872 ไร่ มีพื้นที่ปลูกข้าวและอ้อยประมาณ 41,267 ไร่ ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ คือ ข้าว อ้อย

6.2 การประมง

-

6.3 การปศุสัตว์

ลักษณะของการประกอบอาชีพการเลี้ยงในครัวเรือน สัตว์ที่เลี้ยง ได้แก่ วัว สุกร กระบือ และสัตว์ปีก

6.4 การบริการ

-

6.5 การท่องเที่ยว

ลักษณะแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ เวื่อนตาลใหญ่ อ่างเก็บน้ำโลกอรัง ปางอุหลง และประเพณีสงกรานต์ เป็นต้น

6.6 การอุตสาหกรรม

ลักษณะการประกอบการอุตสาหกรรมของเทศบาลตำบลธาตุทองเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็ก และอุตสาหกรรมในครัวเรือนมีสถานประกอบการ ดังนี้

1. โรงสีข้าว	จำนวน	35	แห่ง
2. โรงทำขนมจีน	จำนวน	4	แห่ง
6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ มีสถานประกอบการ ดังนี้			
1. ร้านค้าขายของชำ	จำนวน	87	แห่ง
2. ร้านขายเครื่องดื่ม	จำนวน	-	แห่ง
3. ร้านวัสดุก่อสร้าง	จำนวน	2	แห่ง
4. ร้านเสริมสวย	จำนวน	5	แห่ง
5. ร้านอาหารตามสั่ง	จำนวน	15	แห่ง
6. ร้านซ่อม - ประยางรถ	จำนวน	18	แห่ง
7. ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า	จำนวน	1	แห่ง
8. ร้านถ่ายเอกสาร	จำนวน	1	แห่ง
9. ที่รับซื้อข้าว	จำนวน	3	แห่ง

10. ที่รับซื้อของเก่า/ห้องเย็น	จำนวน	2	แห่ง
11. ที่รับซื้ออ้อย/สถานีขนถ่ายอ้อย	จำนวน	6	แห่ง
12. ห้องเช่าบริการ/บ้านพัก	จำนวน	2	แห่ง
13. กลุ่มข้าว	จำนวน	1	แห่ง
14. ฟาร์มไก่/ฟาร์มนกกระทา	จำนวน	4	แห่ง
15. ปิมน้ำมันขนาดเล็ก	จำนวน	1	แห่ง
16. ปิมน้ำมัน	จำนวน	4	แห่ง
17. โทรศัพท์มือถือ บ้าน สาธารณะ	จำนวน	13,110	เครื่อง
18. ตลาดนัดคลองถม	จำนวน	1	แห่ง
19. ตลาดนัดเคอเนชั่น	จำนวน	1	แห่ง
20. สถานที่แปรสภาพพลาสติก/โรงน้ำ	จำนวน	4	แห่ง
21. กลุ่มสุกร	จำนวน	1	แห่ง
22. กลุ่มสวนเกษตรผสมผสาน	จำนวน	1	แห่ง

6.8 แรงงาน

- แรงงานส่วนใหญ่เป็นแรงงานในพื้นที่เขตตำบล 9

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ราษฎรในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ซึ่งเป็นศาสนาประจำชาติไทย มีวัดในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง จำนวน 10 แห่ง ซึ่งเพียงพอสำหรับใช้ประกอบพิธีกรรมทางศาสนา และใช้เป็นสถานที่ที่ ยึดเหนี่ยวจิตใจให้ประชาชนในตำบลเป็นคนดี โดยมีรายชื่อวัดดังต่อไปนี้

1. วัดศิลาตาด	ตั้งอยู่บ้านธาตุ	หมู่ที่ 1
2. วัดป่าอัมพการาม	ตั้งอยู่บ้านหนองคัน	หมู่ที่ 2
3. วัดป่าพระแก้วเกตุศรี	ตั้งอยู่บ้านหนองคัน	หมู่ที่ 2
4. วัดวรญาติป่ารุ่ง	ตั้งอยู่บ้านหนองกุงศรี	หมู่ที่ 7
5. วัดป่าสมบูรณ์สามัคคีธรรม	ตั้งอยู่บ้านหนองกุงศรี	หมู่ที่ 7
6. วัดธงทราย	ตั้งอยู่บ้านฝาสพญานาค	หมู่ที่ 4
7. วัดชมพูลอย	ตั้งอยู่บ้านห้วยทอง	หมู่ที่ 5
8. วัดป่ามหาวัน	ตั้งอยู่บ้านตาครินทอง	หมู่ที่ 6
9. วัดป่าธาตุวนาราม	ตั้งอยู่บ้านธาตุกลาง	หมู่ที่ 9
10. วัดป่าสามัคคีธรรม	ตั้งอยู่บ้านห้วยหอยน้อย	หมู่ที่ 11

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

เทศบาลตำบลธาตุทองมีประเพณีวัฒนธรรมเช่นเดียวกับจังหวัดต่างๆในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ยึด แนวहारหรือหลักปฏิบัติตามแนวความเชื่อของท้องถิ่น ถือว่ามีค่าแก่สังคม โครผำสินหรืองานการกระทำตามที่กำหนดไว้ถือว่าผิดเป็นความชั่วมีประเพณีใหญ่ประจำเดือนต่าง ๆ ในรอบปี เรียกว่า ฮีตสิบสอง คองสิบสี่ หรือประเพณีสิบสองเดือน ได้แก่

เดือน

1. เดือนเจียงหรือเดือนอ้าย
2. เดือนยี่
3. เดือนสาม
4. เดือนสี่
5. เดือนห้า
6. เดือนหก
7. เดือนเจ็ด

8. เดือนแปด

9. เดือนเก้า

10. เดือนสิบ

11. เดือนสิบเอ็ด

12. เดือนสิบสอง

- สรงน้ำพระธาตุในเดือนเมษายนของทุกปี

7.3 ภาษาถิ่น

- ภาษาไทย - อีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

- ผ้าทอพื้นบ้านและผลิตภัณฑ์จากต้นกก10

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 แหล่งน้ำ

1. แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ / ลำห้วย
- บึง / หนอง และอื่น ๆ

จำนวน 39 สาย

จำนวน 46 สาย

2. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- ฝาย
- บ่อน้ำตื้น
- ระบบประปาบาดาล

จำนวน 8 แห่ง

จำนวน 29 แห่ง

จำนวน 14 แห่ง

- ระบบประปาผิวดิน

จำนวน 5 แห่ง

ประเพณี

บุญเข้ากรรม

บุญคูณลาน

บุญข้าวจี

บุญพระเวส (มหาชาติ)

บุญสงกรานต์

บุญบั้งไฟ

บุญข้าวเหนียวบ้านหรือ

เลี้ยงปู่ตา

บุญเข้าพรรษา

บุญข้าวประดับดิน

บุญข้าวสารทิ

บุญออกพรรษา

บุญกฐิน - ลอยกระทง

8.2 ป่าไม้

- ป่าภูหลวง

8.3 ภูเขา

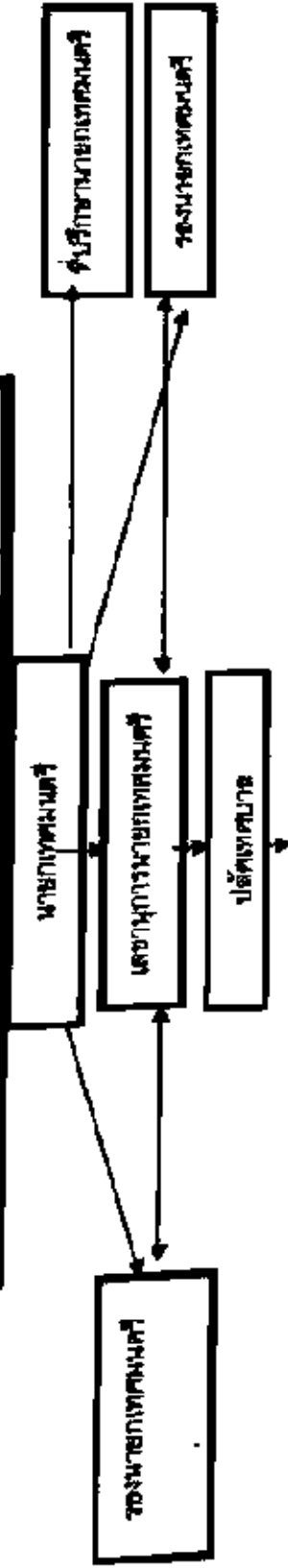
- ภูจอกก่อ ภูโง้งไก่อ้

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- โสภการางหนองน้ำใหญ่ ป่าภูหลวง

9. อื่นๆ

แผนแม่ข่ายโครงการวิจัยที่ ๑๒๕

[illegible]

ความหมาย ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีอยู่ 5 รูปแบบ คือ

1) กรุงเทพมหานคร (กทม.) 2) เมืองพัทยา 3) เทศบาล 4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และ 5) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) (จุวงค์ ฉายบุตร. 2539) จากการแบ่งส่วนราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ จึงได้มีการกำหนดความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองโดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคืออำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอสมควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตย เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นมีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมาย แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เอง เพื่อก่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อบังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ศึกษบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

2. สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจ หน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะเป็นองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่น แบบ องค์การบริหารส่วนตำบล จะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ความสำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญอย่างยิ่งหลายประการต่อการพัฒนาประเทศ ดังนี้

1. การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นเหมือนสถาบันฝึกสอนการเมือง การปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้เสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธา เลื่อมใสในระบอบประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคย มีความชำนาญในการใช้สิทธิ และหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองระดับชาติต่อไป

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งคือการปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบ็ดเสร็จ การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารส่วนท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจจากประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องพึงเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองท้องถิ่นประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกัน แก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนนอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับตำบล ซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบาง ประการดังนี้

3.1 จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

3.2 กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการและปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือ แก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึง ปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดีการบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำ ทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคต ทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับ แนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนารูปแบบพึ่งตนเองทั้งทาง การเมือง เศรษฐกิจและสังคม การดำเนินงานพัฒนารูปแบบที่ผ่านมามีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่ สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์ อนันตกุล 2521, อ้างถึงใน กิตติธัช อัมวัฒนกุล. 2553)

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับ ชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานปกครองท้องถิ่นอื่นๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการ สร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การขอรับบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยงานปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณ ของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และจะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบ ประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่น เลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ กปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกันนั้น มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชูวงศ์ ฉายะบุตร 2539)

หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. เพื่อให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบ

ประชาธิปไตยแก่ประชาชน (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนั้นผู้วิจัยพบว่า ได้มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้มากมายหลายท่านที่น่าสนใจมี ดังนี้

กู๊ด (Good. 1970) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม หรืออาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรมและเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำกิจกรรมหรืองานต่างๆ ของบุคคล คือถ้าหากบุคคลมีความพึงพอใจในกิจกรรมหรืองานใดๆ การกระทำกิจกรรมหรืองานนั้นก็จะเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานนั้นได้เป็นอย่างดี จึงถือได้ว่าความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ

เฟรนช์ (Frenc. 1964) กล่าวว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสภาพของงานดี หมายถึง การมีตำแหน่งที่ดี มีรายได้เพียงพอกับการดำรงชีวิต มีความมั่นคงในหน้าที่การงานซึ่งก่อให้เกิดสภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกของตนให้เข้ากับสภาพสังคม

มณี โพธิ์เสน (2543) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตนทำให้เกิดความรู้สึกดีๆ ในสิ่งนั้น

สมยศ นาวีการ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำองค์การสู่ความเป็นเลิศ ความพึงพอใจของบุคคลเกิดจากลักษณะงานที่ทำทลายความสามารถ ค่าตอบแทนที่สนองความต้องการของตนเองและครอบครัวอย่างพอเพียง การบังคับบัญชาที่เข้าใจงาน เข้าใจคน และใจกว้าง ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ที่ทำให้พนักงานมองเห็นโอกาสเพื่อนร่วมงานที่มีความเป็นมิตรเป็นกันเอง มีลักษณะเป็นเพื่อน

จากความหมายของความพึงพอใจ ดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความสนใจ ทัศนคติ ของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า ที่มีลักษณะของความท้าทาย ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรม และกิจกรรมหากกิจกรรมนั้นมีผลต่อบุคคลโดยตรง ตอบสนองความต้องการ เช่น ทำให้เกิดผลดีในด้านอาชีพการทำงานหรือการดำรงชีวิต จะทำให้เกิดความต้องการและความพึงพอใจตามมาด้วย

ขอบข่ายของความพึงพอใจ

กาญจนา กังกายี (2545) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจไว้ว่า ประกอบด้วยมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) และมิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ เป็นการศึกษาที่เน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มักเป็นการศึกษาเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ รวมทั้งปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น

2. การศึกษาความพึงพอใจในงาน เป็นการศึกษาที่เน้นการประเมินค่าโดยบุคลากร
ผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน เพื่อปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้
ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป

จากแนวคิดข้างต้นที่กล่าวมาแล้ว ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความสนใจ หัสนคติของ
บุคคลที่เกิดจากสิ่งเร้าและแรงจูงใจ หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องเช่น ลักษณะงานที่ทำหยาบและตอบสนองความ
ต้องการของตนเอง ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลให้การทำกิจกรรมหรืองานต่างๆ บรรลุวัตถุประสงค์ตาม
ต้องการ

ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจ

ทฤษฎีสำหรับการสร้างความพึงพอใจนั้นกล่าวกันว่ามีด้วยกันหลายทฤษฎี แต่ที่ได้รับความนิยม
และเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป คือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's, 1970) ที่
กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น เขาได้ตั้งสมมุติฐานความ
ต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการ
ตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นต่อไป
ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นแรงจูงใจพฤติกรรม
3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือเมื่อ
ความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็เรียกร้องให้มีการตอบสนอง ซึ่ง
ลำดับความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นตอน ตามลำดับขั้นจากต่ำไปสูง ดังนี้

3.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น
เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องของน้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย
และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความ
ต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้มีการตอบสนอง

3.2 ความต้องการด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security of Safety Needs)
ถ้าความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองพอสมควรแล้ว มนุษย์จะต้องการในขั้นสูงต่อไป คือ
เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคงในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงความก้าวหน้าและ
ความอบอุ่นใจ

3.3 ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับ
การตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการขั้นสูงอีก คือ ความต้องการทางสังคมเป็นความ
ต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

3.4 ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการ
ให้คนอื่นยกย่อง ให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตนเอง อยากเด่นในสังคมรวมถึงความสำเร็จ ความรู้
ความสามารถ ความเป็นอิสระ และเสรีภาพ

3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ ส่วนมากจะเป็นการอยากจะได้ตามความคิดของตน หรือต้องการจะเป็นมากกว่าที่ตัวเองเป็นอยู่ในขณะนั้น

จากทฤษฎีความต้องการของ Maslow's จะเห็นได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทั้ง 5 ขั้นตอนเป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข หากขาดขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง มนุษย์ก็จะแสวงหาและมีความต้องการจนกว่าจะได้รับการตอบสนอง ในขณะที่เดียวกันหากได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ก็จะมีความต้องการในระดับสูงอีกต่อไปไม่มีวันสิ้นสุด

ทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวายของแมกเกรเกอร์

ทฤษฎีเอ็กซ์ (Theory X) และทฤษฎีวาย (Theory Y) ของดักลาส แมกเกรเกอร์ (McGregor, 1960; อ้างถึงใน สร้อยตระกูล อรรถกานะ 2542) ทฤษฎีทั้งสองกล่าวถึงสมมุติฐานของมนุษย์ว่ามีลักษณะสุดโต่ง คือ ทฤษฎีเอ็กซ์ มองบุคคลไปในแง่ลบ ส่วนทฤษฎีวาย มองบุคคลไปในแง่บวก

ทฤษฎีเอ็กซ์ มีสมมุติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ดังนี้

1. โดยปกติแล้วมนุษย์จะมีนิสัยไม่ชอบทำงาน และจะพยายามหลีกเลี่ยงงานให้มากที่สุด
2. เนื่องจากการที่มนุษย์ไม่ชอบทำงานจึงจำเป็นต้องมีการบังคับ ควบคุม และลงโทษเพื่อให้เขาทำงาน
3. โดยธรรมชาติของมนุษย์โดยทั่วไปจะพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน แต่ต้องการความมั่นคงในการทำงานเหนือสิ่งอื่นใด

ทฤษฎีวาย มีสมมุติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ดังนี้

1. การใช้ความพยายามทางด้านร่างกายและจิตใจในการทำงานเป็นเรื่องธรรมดาเช่นเดียวกับการเล่นและการพักผ่อน
2. การควบคุมจากภายนอกและการรู้ว่าจะทำโทษ ไม่ใช่วิธีการเดียวที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรเป็นผลได้ มนุษย์จะใช้การควบคุมตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อวัตถุประสงค์ตามที่เขาได้ผูกพันไว้
3. ความผูกพันกับวัตถุประสงค์นั้นขึ้นอยู่กับรางวัลซึ่งจะควบคู่ไปกับความสำเร็จของเขาในการปฏิบัติงานและหาความสำเร็จให้กับตนเอง การทำงานนั้นเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปเป็นต้น
4. ภายใต้สภาพที่เหมาะสม มนุษย์จะไม่เรียนรู้แต่เฉพาะการยอมรับว่ามี การรับผิดชอบแต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบอีกด้วย
5. ความสามารถในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาดและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ขององค์กรนี้ มีอยู่อย่างกว้างขวางในหมู่มนุษย์
6. ภายใต้เงื่อนไขของชีวิตสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพด้านสติปัญญาของมนุษย์ได้ถูกนำมาใช้แต่เพียงบางส่วนเท่านั้น

ทฤษฎีทั้งสองจะมีลักษณะที่ตรงข้ามกัน หากนักบริหารผู้ใดมีสมมุติฐานแบบเอ็กซ์ ก็จะมองเห็นมนุษย์เป็นแง่ลบ และเห็นว่าเป็นมนุษย์ที่ใช้เหตุผลทางเศรษฐกิจ (Economic Man) จึงต้องใช้การคุกคามว่าจะลงโทษหรือลงโทษ (Strick) เพื่อให้เขาทำงาน แต่อาจกระตุ้นด้วยสิ่งจูงใจที่จับต้องได้ หรือสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินพร้อมๆ กับการบริหารโดยการสั่งการใช้ระเบียบ วินัย และอำนาจหน้าที่อย่างมากในการควบคุม ส่วนทฤษฎีวาย มีระดับการพัฒนาการที่สูงกว่า ในทฤษฎีวายนักบริหารจะมองมนุษย์เป็นคนที่ชอบสังคม (Social Man) มีแนวโน้มว่าเป็นคนที่ใช้เหตุผลทางเศรษฐกิจเหมือนทฤษฎีเอ็กซ์ นักบริหารจึงต้องจูงใจเขาด้วยสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินหรือสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และเปิดช่องให้บุคคลมีความรับผิดชอบควบคุมตัวเองเพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่เขาผูกพันไว้มากกว่าที่จะมาคอยตรวจตราดูแลกันอย่างใกล้ชิด

จากข้อสรุปของทฤษฎีของแม็กเกรเกอร์สถานศึกษาสามารถนำทฤษฎีเอ็กซ์และทฤษฎีวายมาประกอบในการวางแผนในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ได้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน อีกทั้งยังปลูกฝังความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับบัณฑิตต่อสังคมเพื่อเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิตและสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับตัวเองต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

สมิต สัชฌุกร (2542, อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการ งานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแห่งทุกมุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยก ถิ่นที่ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ(Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะ
ที่มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาค
หรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการ
สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่าง
สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า
จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการ
ปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะ
ทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (John D. Millett, 1951)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

Hinshaw and Atwood (1982, อ้างถึงใน องค์การบริหารส่วนตำบลเสนา: 2555) กล่าวว่าความ
พึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ ซึ่งจัดเป็น
เกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ เป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจาก
ประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความ
คาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

เกณฑ์การให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการ ไว้ดังนี้

1. รูปธรรม (Tangible) หมายถึงลักษณะทางกายภาพของผู้บริการที่ผู้รับบริการได้รับ
ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นความสม่ำเสมอ และ
ความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึงผู้ให้บริการจะคำนึงถึงเวลา
และความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าความต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึงผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือ
ความสามารถของบุคคล ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้นๆ
5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึง
ความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าทีที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่เข้าใจ ถึงความต้องการ
ของผู้บริการทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคคลที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความรู้สึกของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญเลิศ บุรณุปกรณ์ (2546) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ที่มีต่อผู้ให้บริการเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่ในแต่ละด้าน คือ คุณสมบัติของผู้บริหารในระดับมาก ทั้งพอใจด้านการปฏิบัติตามนโยบาย และด้านผลงานของผู้บริหารในระดับปานกลาง ทั้งนี้ยัง พบว่า ปัจจัยส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และภูมิสำเนา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้บริหาร และประชาชนให้ข้อเสนอแนะ คือ เทศบาลควรสร้างกิจกรรมการให้ความรู้ กิจกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองให้แก่ประชาชนให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคล

วิชราภรณ์ จันทร์พูนพงศ์ (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์เพื่อการออกกำลังกาย และพักผ่อนหย่อนใจ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยประชาชนที่มีเพศ และโรคประจำตัวต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสวนสาธารณะโดยรวมแตกต่างกัน

สุวิมล บุญเรือง (2545) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสวดสวดงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ และมีความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากราย

ข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่มาจากผู้มารับบริการอย่างสุภาพ วิจารณ์ เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่หากต้องการให้เสร็จเร็ว

ท้าว ประสุพรรณ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุน้อยกว่า 40 ปีมีการศึกษาระดับประถมศึกษาและประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีรายได้อยู่ระหว่าง 2,500 - 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลงในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มีความพึงพอใจในด้านระบบการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางและมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลที่ใช้ศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชน ผู้มารับการบริการ ที่ได้รับ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ซึ่งพักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร การศึกษาครั้งนี้ประชากรคือประชาชนทั้งหมดที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งมีทั้งหมด 13 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านธาตุ บ้านหนองคัน บ้านหนองกุงใหม่ บ้านฝายพญานาค บ้านห้วยหอย บ้านตาตรินทอง บ้านหนองกุงศรี บ้านหนองบัวคำ บ้านธาตุกลาง บ้านธาตุทอง บ้านห้วยหอยน้อย บ้านตาตฤทอง บ้านฝายพญานาคเหนือ รวมประชากรทั้งสิ้น 13,665 คน เป็นชาย 6,894 คน หญิง 6,771 คน

2. กลุ่มเป้าหมาย ในการหาจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการจาก เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ทั้งหมด 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ มีประชาชนมาใช้บริการจำนวน 2,185 คน 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณสุข มีประชาชนมาใช้บริการจำนวน 1,092 คน 3) งานด้านรายได้หรือเก็บภาษี

มีประชาชนมาใช้บริการจำนวน 1,375 คน 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีประชาชนมาใช้บริการจำนวน 929 คน รวมมีประชาชนมาใช้บริการทั้ง 4 งาน จำนวน 5,581 คน ผู้วิจัยใช้วิธีหาขนาดกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีเลือกแบบเจาะจง โดยกำหนดกลุ่ม ตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 400 คน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ผลการศึกษาที่ได้รับ สามารถอธิบาย กลุ่มประชากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง และเพื่อเป็นการเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อจะได้เป็นการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ อย่างไรก็ดีตามเพื่อความแม่นยำได้เป็นอย่างดี และเพื่อเพิ่มความเที่ยงตรงของข้อสรุปที่จะได้รับจากกลุ่มตัวอย่างได้อย่างครอบคลุม จึงจำเป็นต้องมีการสุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมายอย่างเป็นสัดส่วน เพื่อจะได้กระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมงานทุกงาน ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จึงใช้วิธีสุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย แบบเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละงานบริการอย่างทั่วถึง ดังตาราง

ตาราง 6 จำนวนงาน และกลุ่มตัวอย่างของประชาชน จำแนกตามงานที่มาขอใช้บริการ

งานที่มาขอรับบริการ	จำนวนผู้มาใช้บริการ	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง
1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	2,185	39.15	157
2. งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย	1,092	19.57	78
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	1,375	24.63	99
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	929	16.65	66
รวม	5,581	100	400

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือ คือ

1.1 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านต่างๆ เป็นแบบสำรวจปลายปิด และปลายเปิดในส่วนที่เป็นข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ประทับใจและจุดที่ควร

พัฒนา

โดยใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1	หมายถึง	ต้องปรับปรุง

1.2 แบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มีข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบหาคุณภาพเครื่องมือ ได้ตรวจสอบหาคุณภาพเครื่องมือโดย วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนความเหมาะสม ถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม จากนั้น จัดทำแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้สำรวจเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้แบบสอบถาม ที่คณะผู้สำรวจสร้างขึ้น ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ นำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 4 งานบริการ รวมทั้งสิ้น จำนวน 400 คน
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บเอกสารข้อมูลทางสถิติที่รวบรวมมาจากเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้สำรวจมีการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และทำการนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

การประเมินผล

ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจ ได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายข้อและรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาเกี่ยวกับระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	ความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณคะแนนร้อยละของระดับความพึงพอใจ โดยยึดคะแนนร้อยละของตัวบ่งชี้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละด้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจ

ตาราง 7 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.76 ขึ้นไป	95.1 ขึ้นไป	10
มากกว่า 4.51 - 4.75	90.01 - 95	9
มากกว่า 4.26 - 4.50	85.01 - 90	8
มากกว่า 4.01 - 4.25	80.01 - 85	7
มากกว่า 3.76 - 4.00	75.01 - 80	6
มากกว่า 3.51 - 3.75	70.01 - 75	5
มากกว่า 3.26 - 3.50	65.01 - 70	4
มากกว่า 3.01 - 3.25	60.01 - 65	3
มากกว่า 2.76 - 3.00	55.01 - 60	2
มากกว่า 2.51 - 2.75	50.01 - 55	1
ต่ำกว่า 2.50	ต่ำกว่า 50	0

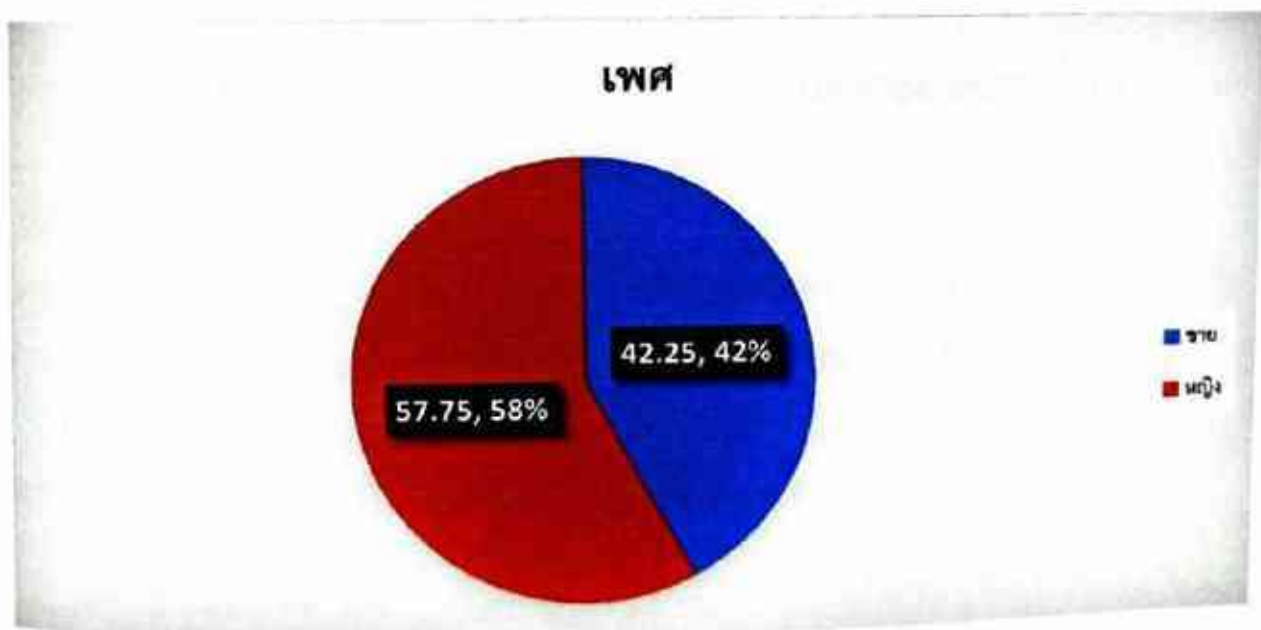
สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดและแบบสัมภาษณ์ ได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกัน หรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

การดำเนินการวิจัย ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ขอรับบริการที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ และยังเป็น การศึกษาสภาพของปัญหา อุปสรรค จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจาก ประชาชนผู้รับบริการใน 4 งานที่ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ ให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาขอรับบริการในปี พ.ศ. 2563 ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันสาธารณสุข 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่ง คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจ และวิเคราะห์ผลการสำรวจตามขั้นตอนต่างๆ ได้ผลการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

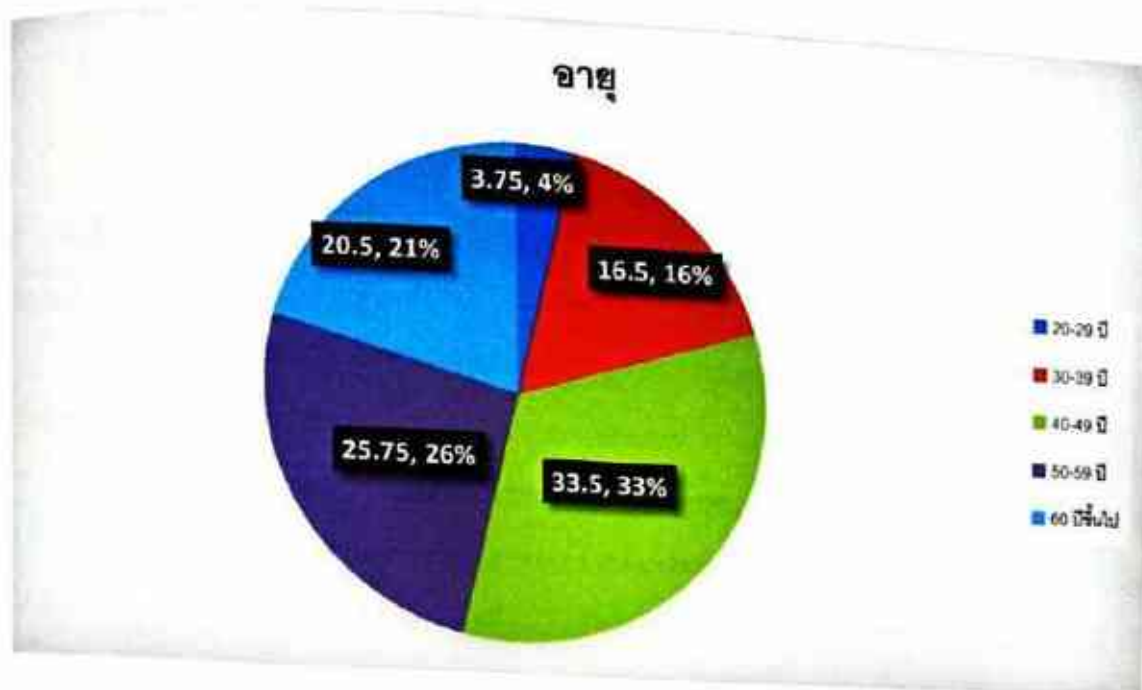
ผลจากการวิจัย ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็น ร้อยละ 57.75 ในขณะที่เพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 อายุ

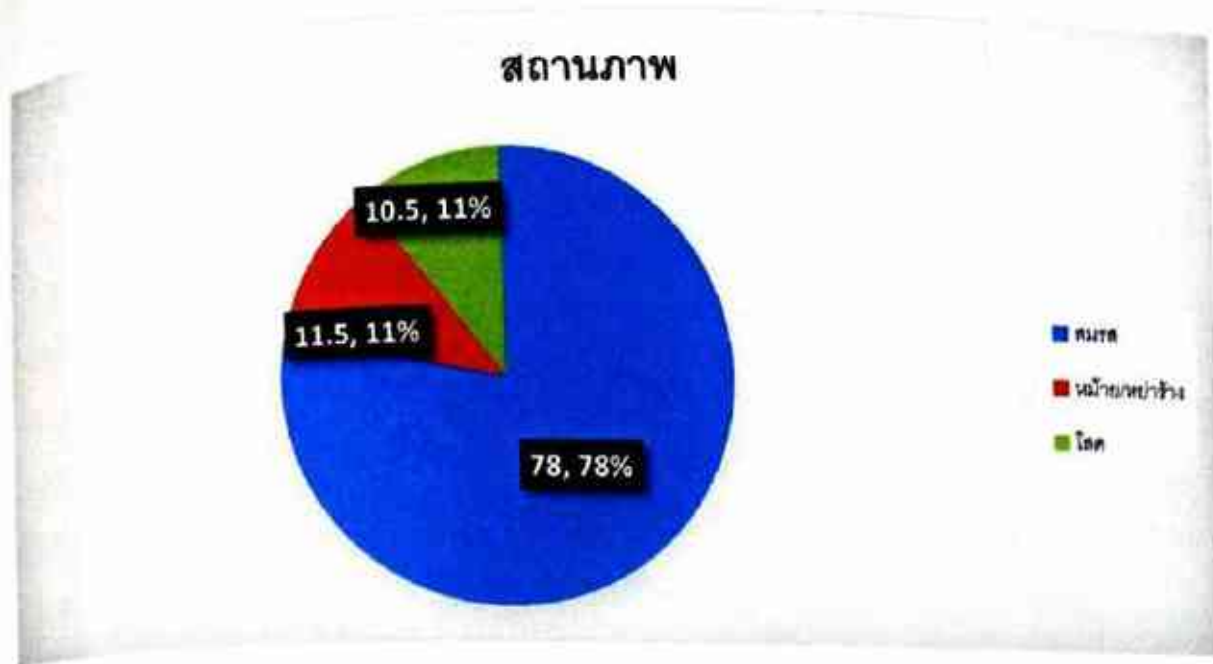
ผลจากการวิจัย ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉีเยว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา อายุระหว่าง 50 - 59 ปี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 อายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และอายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75 ตามลำดับ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.3 สถานภาพ

ผลจากการวิจัย ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเขต เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉีเยว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 รองลงมาสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 46 คนคิดเป็นร้อยละ 11.50 และสถานภาพโสดจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.4 ระดับการศึกษา

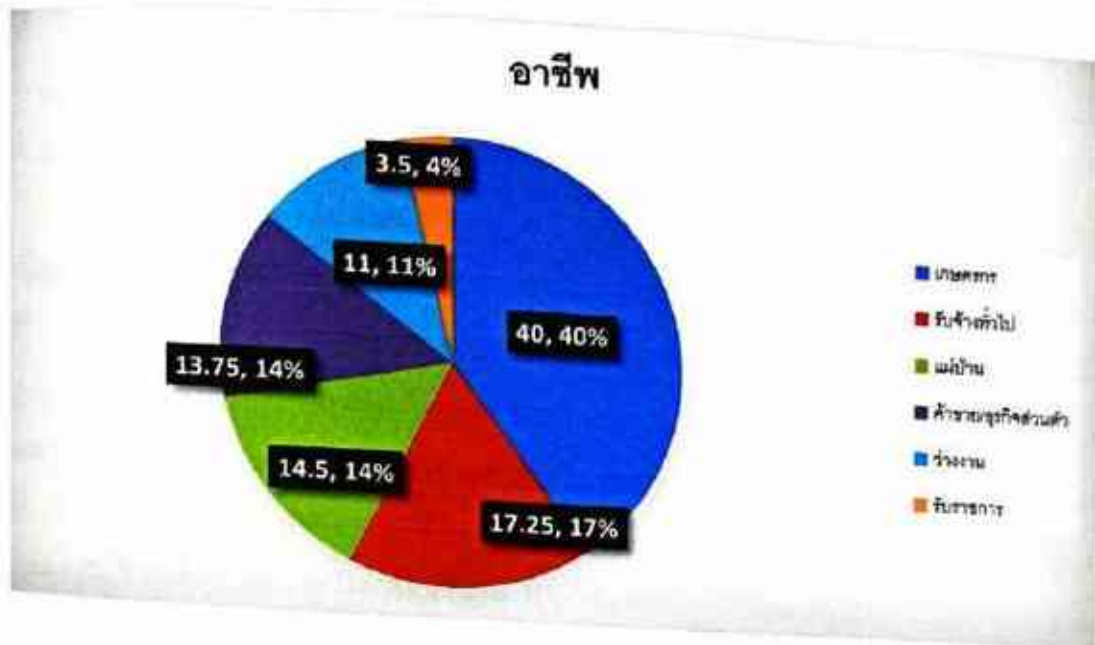
ผลจากการวิจัย ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา/เทียบเท่า จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 รองลงมาการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 4.50 ตามลำดับ ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.5 อาชีพ

ผลจากการวิจัย ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมามีอาชีพรับจ้างทั่วไปจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 แม่บ้านจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ว่างานจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 รับราชการจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ ดังภาพที่ 6

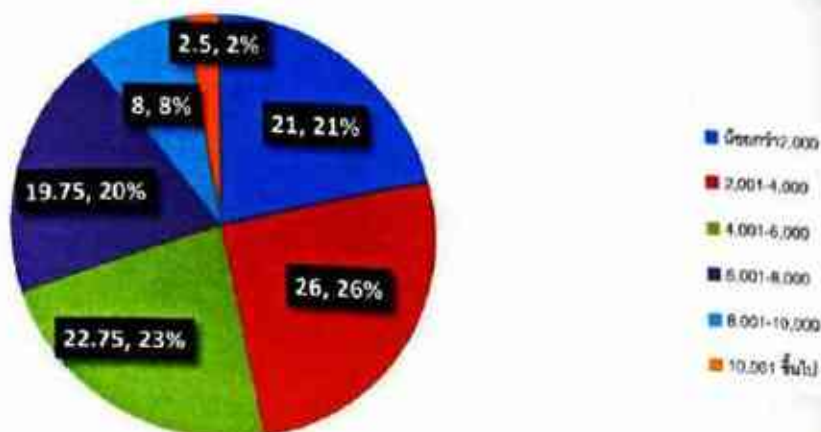


ภาพที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.6 รายได้ต่อเดือน

ผลจากการวิจัย ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เดือนละ 2,001 – 4,000 บาทต่อเดือน จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมามีรายได้เดือนละ 4,001 – 6,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 มีรายได้น้อยกว่า 2,000 บาทต่อเดือนจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 มีรายได้เดือนละ 6,001 – 8,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 มีรายได้เดือนละ 8,001 – 10,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และมีรายได้เดือนละ 10,001 บาทขึ้นไปจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ ดังภาพที่ 7

รายได้ต่อเดือน



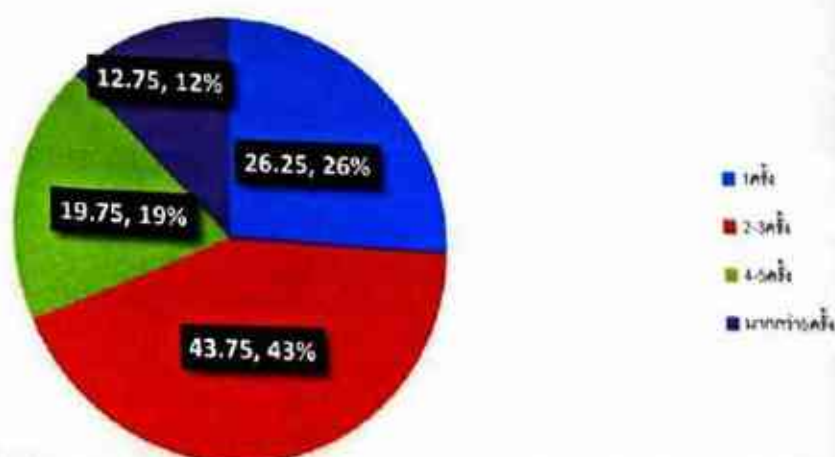
ภาพที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ข้อมูลการใช้บริการ

2.1 จำนวนครั้ง ของการใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา

ผลจากการวิจัย ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการ 2 – 3 ครั้งต่อปี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.75 ใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 ใช้บริการ 4 – 5 ครั้งต่อปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ใช้บริการ มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.75 ตามลำดับ ดังภาพที่ 8

จำนวนครั้งของการใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา



ภาพที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปีของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 งานที่มาขอรับบริการ

ผลจากการวิจัย ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มาขอรับบริการงานด้านการรักษาความสะอาดในสาธารณะ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมางานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25 ขอรับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25 ตามลำดับ



ภาพที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงานที่มาขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.3 เวลาที่มาขอใช้บริการ

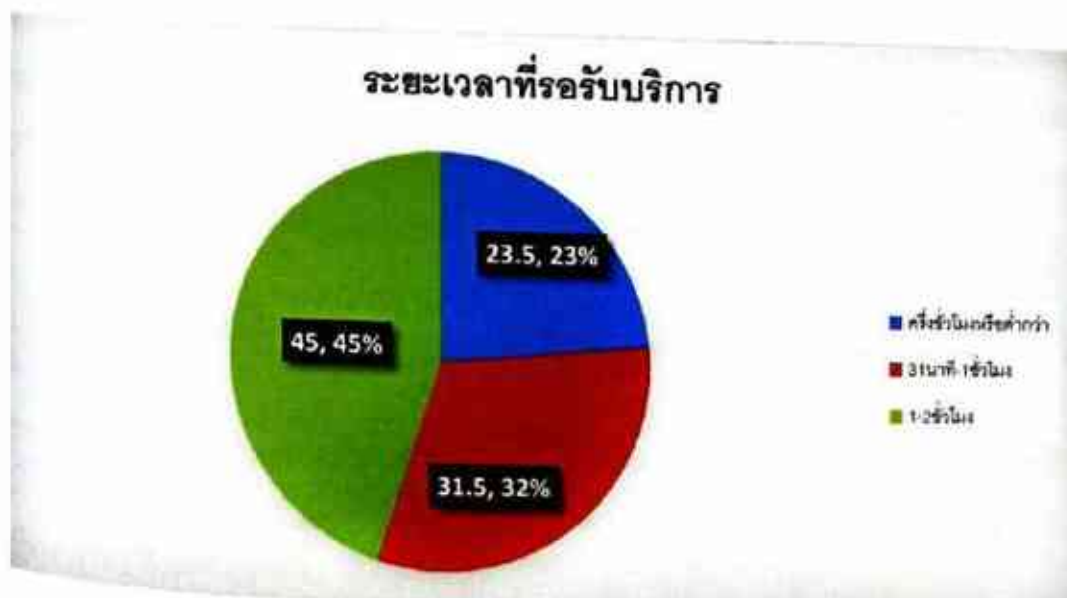
ผลจากการวิจัย ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มาขอรับบริการในระหว่างเวลา 08.30 - 10.00 น. จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รองลงมาจะมาขอใช้บริการในระหว่างเวลา 10.01 - 12.00 น. จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 มาขอใช้บริการในระหว่างเวลา 12.01 - 14.00 น. จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 มาขอใช้บริการในระหว่างเวลา 14.01 - เวลาปิด จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25 ตามลำดับ ดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาที่มาขอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.4 ระยะเวลาที่รอรับบริการ

ผลจากการวิจัย ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการ ใช้เวลาระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาใช้ระยะเวลารอรับบริการ 31 นาที - 1 ชั่วโมง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ใช้ระยะเวลาในการรอรับบริการครึ่งชั่วโมงหรือต่ำกว่า จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ตามลำดับ ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาที่รอรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ

3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของงานด้านงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และจำแนกรายด้าน

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวม งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.52	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.48	0.51	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	0.50	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.49	มาก
รวม	4.50	0.50	มาก

จากตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงาน ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.52 รองลงมาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ความพึงพอใจ ช่องทางการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย และจำแนกรายด้าน

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมงานด้านเทศกิจหรือป้องกันสาธารณภัย จำแนกรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.50	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.50	0.51	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.53	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.52	มากที่สุด
รวม	4.52	0.51	มากที่สุด

จากตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน สาธารณภัย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานด้านเทคนิคหรือป้องกัน สาธารณภัย ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

มีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ด้าน คือ และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ตามลำดับ

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี และจำแนก รายด้าน

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิโดยภาพรวม งานด้านรายได้ หรือภาษี จำแนกรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.52	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.50	0.60	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.51	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.50	มากที่สุด
รวม	4.51	0.53	มากที่สุด

จากตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมของ งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานด้านรายได้หรือภาษี ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.51 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ด้านคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.51

ความพึงพอใจในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ตามลำดับ

3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และจำแนกรายด้าน

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกรายด้าน

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.50	0.51	มาก
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.50	0.52	มาก
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.53	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.52	มากที่สุด
รวม	4.51	0.52	มากที่สุด

จากตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ย 4.52

ความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เท่ากับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ตามลำดับ

4. การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

ในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมินั้น คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการโดยยึดเกณฑ์การให้คะแนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผลการประเมินสรุป ดังนี้

4.1 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ จำแนกรายด้าน

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) และระดับคะแนนของคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำแนกรายด้านและภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.51	90.20	9
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.48	89.60	8
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	90.40	9
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	90.00	8
รวม	4.50	90.00	8

จากตาราง 12 ผลความพึงพอใจและระดับคะแนนในภาพรวมงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 90.00 ระดับคะแนนเท่ากับ 8 คะแนน ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าคะแนนสูงสุดร้อยละ 90.40 ระดับคะแนนเท่ากับ 9 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 90.20 ระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกร้อยละ 90.00 ระดับคะแนนเท่ากับ 8 คะแนน และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 89.60 ระดับคะแนน 8 คะแนน ตามลำดับ

4.2 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย จำแนก

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) และระดับคะแนนของคุณภาพการบริการ ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำแนกรายด้าน และภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.53	90.60	9
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.50	90.00	8
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	90.60	9
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	90.40	9
รวม	4.52	90.40	9

จากตาราง 13 ผลความพึงพอใจและระดับคะแนนในภาพรวมงานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย ความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ ประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 90.40 ระดับคะแนนเท่ากับ 9 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 90.60 ระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 90.60 ระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.40 ระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการร้อยละ 90.00 ระดับคะแนน 8 คะแนน ตามลำดับ

4.3 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรายได้หรือภาษี จำแนกรายด้าน

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) และระดับคะแนนของคุณภาพการบริการ ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิจำแนกรายด้านและภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.52	90.40	9
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.50	90.00	8
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	90.20	9
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	90.40	9
รวม	4.51	90.20	9

จากตาราง 14 ผลความพึงพอใจและระดับคะแนนในภาพรวมงานด้านรายได้หรือภาษี ความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 90.20 ได้ระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.40 ได้ระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 90.40 ได้ระดับคะแนนเท่ากับ 9 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 90.20 ได้ระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ร้อยละ 90.00 ได้ระดับคะแนน 8 คะแนน ตามลำดับ

4.4 ระดับคะแนน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำแนกรายด้าน

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ) และระดับคะแนนของคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำแนกรายด้านและภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)	ระดับคะแนน
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.50	90.00	8
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.50	90.00	8
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	90.60	9
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	90.40	9
รวม	4.51	90.20	9

จากตาราง 15 ผลความพึงพอใจและระดับคะแนนในภาพรวมงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 90.20 ได้ระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการร้อยละ 90.60 ได้ระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนน ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 90.40 ได้ระดับคะแนนเท่ากับ 9 คะแนนความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 90.00 ได้ระดับคะแนนเท่ากับ 8 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการร้อยละ 90.00 ได้ระดับคะแนน 8 คะแนน ตามลำดับ

5. สรุปผลการประเมิน

ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ในปีงบประมาณ 2563 ได้กำหนดการประเมินความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) รักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 2) งานด้านเทคนิค หรือการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) งานด้านรายได้หรือภาษี 4) งานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม โดยสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตอุดรธานี ได้ประเมินความพึงพอใจแล้วปรากฏว่าได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน ดังนี้

ตาราง 16 สรุปผลการประเมิน

งานที่ประเมิน	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ(ร้อยละ)
1. งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ	4.50	0.50	90.00
2. งานด้านเทคนิค หรือการป้องกันสาธารณภัย	4.52	0.51	90.40
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.51	0.53	90.20
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.51	0.52	90.20

จากตารางที่ 16 ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในแต่ละงานพบว่า ได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงาน ดังนี้ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะได้คะแนนร้อยละ 90.00 2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย ได้คะแนนร้อยละ 90.40 3) งานด้าน รายได้หรือภาษี ได้คะแนนร้อยละ 90.20 และ 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้คะแนนร้อยละ 90.20

$$\begin{aligned}
 \text{จำนวน} &= \frac{360.80}{4} \\
 &= 90.20 \% \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 9 \quad \text{คะแนน}
 \end{aligned}$$

7. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

นอกจากข้อเสนอแนะที่กล่าวมาข้างต้นแล้วประชาชนผู้มาขอรับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้พิจารณาปรับปรุง เพิ่มเติม ดังนี้

จุดเด่น

1. เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ได้รับคำชมเชยในการจัดงานประเพณีต่างๆ รวมทั้งการรณรงค์งานศพปลอดเหล้า โดยท่านนายกเทศบาลตำบลจะไปร่วมงานทุกงานที่ประชาชนเชิญ
2. การบริการรถกู้ชีพ มีศักยภาพสูง การบริการดีเลิศ หากรถของเทศบาลไม่ว่างยังมีการประสานขอความช่วยเหลือหน่วยงานอื่นให้อย่างรวดเร็วได้รับคำชมเชยเป็นอย่างยิ่ง
3. งานสร้างน้ำพระธาตุ เป็นงานประเพณีที่จัดได้ดีมากประชาชนให้ความสำคัญ และชมเชยการบริหารจัดการที่ดีในการจัดงาน

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่าง และไฟฟ้าเกษตรให้ทั่วถึง
2. ควรดำเนินการจัดทำร่องน้ำข้างถนนโดยเร่งด่วนเพราะประชาชนเดือดร้อนมากเวลาฝนตกน้ำไหลท่วมบ้าน
3. เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ควรประสานงานกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพื่อดำเนินการสร้างทางเชื่อมระหว่างบ้านธาตุ - บ้านหินกองให้เสร็จเรียบร้อยเพราะเหลือระยะทางอีกแค่ประมาณ 3 กิโลเมตรเท่านั้น จะทำให้การเดินทางติดต่อสะดวกขึ้น
4. ประปาไม่เพียงพอกับการใช้โดยเฉพาะหน้าแล้งเทศบาลควรจัดเจาะบ่อน้ำบาดาลเพิ่มเพื่อแก้ปัญหา

สรุปผล อภิปรายผลการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเพื่อ สำนวความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลการใช้บริการ
3. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
4. การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
5. สรุปผลการประเมิน
6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
7. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัย ของกลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คนที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ร้อยละ 57.75 เป็นเพศหญิง ในขณะที่มีเพศชาย ร้อยละ 42.25 ส่วนใหญ่ร้อยละ 33.50 มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี รองลงมาคือมีอายุระหว่าง 50 - 59 ปีร้อยละ 25.75 มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 20.50 มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี ร้อยละ 16.50 และมีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี ร้อยละ 3.75

ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสร้อยละ 78.00 รองลงมาคือสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ร้อยละ 11.50 และสถานภาพโสดร้อยละ 10.50 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาร้อยละ 50.25 รองลงมาคือการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 25.25 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า ร้อยละ 20.00 และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 4.50 ตามลำดับ

มีอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ร้อยละ 40.00 รองลงมา อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.25 แม่บ้าน ร้อยละ 14.50 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 13.75 วางงานร้อยละ 11.00 และรับราชการร้อยละ 3.50 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 2,001 - 4,000 บาทร้อยละ 26.00 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือน 4,001 - 6,000 บาทร้อยละ 22.75 รายได้ต่อเดือน น้อยกว่า 2,000 บาท ร้อยละ 21.00 รายได้ 6,001 - 8,000 บาท ร้อยละ 19.75 รายได้ 8,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 8.00 รายได้ 10,001 บาท ขึ้นไปร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

2. ข้อมูลการใช้บริการ

2.1 จำนวนครั้งของการใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา

ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการ 2 - 3 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 43.75 ใช้บริการ 1 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 26.25 ใช้บริการ 4 - 5 ครั้งต่อปี ร้อยละ 19.75 และใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 12.75 ตามลำดับ

2.2 งานที่มาขอรับบริการ

ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มาขอรับบริการ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 36.25 รองลงมาด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 26.25 ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 21.00 และด้านเทศกิจ หรือการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 16.25 ตามลำดับ

2.3 เวลาที่มาขอใช้บริการ

ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถามมาขอใช้บริการส่วนใหญ่ระหว่างเวลา 08.30 - 10.00 น. ร้อยละ 43.00 ในระหว่างเวลา 10.01 - 12.00 น. ร้อยละ 24.50 มาขอใช้บริการ ระหว่างเวลา 12.01 - 14.00 ร้อยละ 20.25 และมาขอใช้บริการในเวลา 14.01 - เวลาปิด ร้อยละ 12.25 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาที่มารอรับบริการ

ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 400 คน ที่ตอบแบบสอบถาม มารอรับบริการส่วนใหญ่ใช้เวลา 1 - 2 ชั่วโมง ร้อยละ 45.00 รองลงมาใช้เวลา 31 นาที - 1 ชั่วโมง ร้อยละ 31.50 และใช้เวลาครึ่งชั่วโมง หรือต่ำกว่าร้อยละ 23.50 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ

3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ และจำแนกรายด้าน

ผลจากการสำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และความพึงพอใจต่อช่องทางบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของงานด้านเทคนิคหรือการป้องกันสาธารณภัย จำนวนรายด้าน

ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำตาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนความพึงพอใจในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ตามลำดับ

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี และจำแนกรายด้าน

ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำตาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 มีความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ความพึงพอใจในระดับมาก 1 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ตามลำดับ

3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และจำแนกรายด้าน

ผลจากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำตาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.53 รองลงมาความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ความพึงพอใจในระดับมาก 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และความพึงพอใจต่อช่องทางในการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.50 ตามลำดับ

4. การประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ

คณะผู้วิจัย ได้ดำเนินการประเมินระดับคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดชัยภูมิ โดยยึดหลักเกณฑ์การให้คะแนนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ สรุปผลการประเมินระดับคะแนน ดังนี้

4.1 ระดับคะแนนความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่องานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

ผลการวิจัย กลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 90.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 8 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 90.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 รองลงมาความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 90.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับร้อยละ 90.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 8 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 89.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 8

4.2 ระดับคะแนนความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่องานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย

ผลการวิจัย กลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 90.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 90.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 90.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับร้อยละ 90.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 90.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 8

4.3 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการวิจัย กลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของงานด้านรายได้หรือภาษี โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 90.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับร้อยละ 90.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 90.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 90.20 ได้คะแนน อยู่ในระดับ 9 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 90.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 8

4.4 ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการวิจัย กลุ่มตัวอย่างประชาชน จำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับร้อยละ 90.20 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 90.60 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับร้อยละ 90.40 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 9

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 90.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 8 และความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับร้อยละ 90.00 ได้คะแนนอยู่ในระดับ 8

5. สรุปผลการประเมิน

ผลจากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉิเยว จังหวัดชัยภูมิ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในแต่ละงาน พบว่า ได้คะแนนความพึงพอใจในแต่ละงาน ดังนี้ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะได้คะแนนร้อยละ 90.00 2) งานด้านเทศกิจ หรือการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้คะแนนร้อยละ 90.40 3) งานด้านรายได้หรือภาษี ได้คะแนนร้อยละ 90.20 4) งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้คะแนนร้อยละ 90.20

$$\text{จำนวน} = \frac{360.80}{4}$$

$$= 90.20 \%$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = 9 \quad \text{คะแนน}$$

7. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

นอกจากข้อเสนอแนะที่กล่าวมาข้างต้นแล้วประชาชนผู้มาขอรับบริการยังมีข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อให้เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉิเยว จังหวัดชัยภูมิ ได้พิจารณาปรับปรุง เพิ่มเติม ดังนี้

จุดเด่น

1. เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอกุฉิเยว จังหวัดชัยภูมิ ได้รับคำชมเชยในการจัดงานประเพณีต่างๆ รวมทั้งการรณรงค์งานศพปลอดเหล้า โดยท่านนายกเทศบาลตำบลจะไปร่วมงานทุกงานที่ประชาชนเชิญ
2. การบริการรถกู้ชีพ มีศักยภาพสูง การบริการดีเลิศ หากรถของเทศบาลไม่ว่างยังมีการประสานขอความช่วยเหลือหน่วยงานอื่นให้อย่างรวดเร็วได้รับคำชมเชยเป็นอย่างยิ่ง
3. งานสงฆ์พระธาตุ เป็นงานประเพณีที่จัดได้ดีมากประชาชนให้ความสำคัญ และชมเชยการบริหารจัดการที่ดีในการจัดงาน

จุดที่ควรพัฒนา

56

1. ควรขยายเขตไฟฟ้าส่องสว่าง และไฟฟ้าเกษตรให้ทั่วถึง
2. ควรดำเนินการจัดทำร่องน้ำข้างถนนโดยเร่งด่วนเพราะประชาชนเดือดร้อนมากเวลาฝนตก
3. ประปาไม่เพียงพอกับการใช้โดยเฉพาะหน้าแล้งเทศบาลควรจัดเจาะบ่อน้ำเพิ่มเพื่อ

น้ำไหลท่วมบ้าน

แก้ปัญหา

บรรณานุกรม

- กิตติชัย อัมวันกุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2545: ออนไลน์). คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. ได้จาก http://www.Thailocalmin.go.th/work/e_book/eb3/3k/3k.htm.
- รุ่งศรี ฉายะบุตร. (2539). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น (ออนไลน์). ได้จาก : <http://www.onec.go.th/publication/4010003/p0201.htm>
- ศุภา ประสุวรรณ. (2547). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณี ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางแสง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริการทั่วไป. วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธีรภรณ์ จันทร์พุมพิงค์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการสวนสาธารณะอุทยานสวรรค์. นครสวรรค์: กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- สมิต สันตุกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร. วิทยุชุมชน.
- สมบัติ นาวิการ. (2538). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสูงเม่น ศึกษาด้านการจัดเก็บรายได้. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2550). รายงานผลการปฏิบัติงาน ประจำปี 2550. พระนครศรีอยุธยา: กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลเสมาใหญ่. (2555). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ 2555. วิทยาลัยราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา.
- Good. (1970). Dictionary of Education 3 ed. New York: McGraw-Hill Book.

ภาคผนวก ก



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ วิทยาเขตอุดรธานี
ที่ ๓๑๕ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓

ตามที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ขอความอนุเคราะห์ให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ วิทยาเขตอุดรธานี ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้ง
คณะกรรมการดำเนินงานวิจัย ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

- | | |
|--|---------------------|
| ๑.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงษ์ เณรมิขิต | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ นายสุพล ยะปะภา | รองประธานกรรมการ |
| ๑.๓ ดร.จิราวรรณ พาชอบ | กรรมการ |
| ๑.๔ นางวิษดา อรรถพันธ์ | กรรมการ |
| ๑.๕ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพวัน เทิดิศพร | กรรมการ |
| ๑.๖ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประดิษฐ์ ปะวันนา | กรรมการ |
| ๑.๗ ดร.ธนาวัฒน์ จูมแพง | กรรมการ |
| ๑.๘ นางสาวศรีณญา นิยมพงษ์ | กรรมการ |
| ๑.๙ นางสาวพวงมา แก้วสวัสดิ์ | กรรมการ |
| ๑.๑๐ นายชนะ ฤทธิธรรม | กรรมการ |
| ๑.๑๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วาศนา เหล่าสูงเนิน | กรรมการและเลขานุการ |
- มีหน้าที่ ให้คำปรึกษา แนะนำ และอำนวยความสะดวกการดำเนินโครงการ

๒. คณะกรรมการดำเนินงาน

- | | |
|--|---------------------|
| ๒.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วาศนา เหล่าสูงเนิน | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ ดร.ธนิต ลิ้มเลิศ | กรรมการ |
| ๒.๓ นายชนะ ฤทธิธรรม | กรรมการ |
| ๒.๔ ดร.ธัญญาวัฒน์ หอมสมบัติ | กรรมการ |
| ๒.๕ นางสาวธนพร ศรีมะณี | กรรมการ |
| ๒.๖ นางวิจิตรดา กงภูธร | กรรมการ |
| ๒.๗ นางสาวภาศย์ คงวิสัย | กรรมการ |
| ๒.๘ นางสาวณัฐนิช เจริญวรชัย | กรรมการ |
| ๒.๙ นางสาวจินตนา นวนมีศรี | กรรมการ |
| ๒.๑๐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนา ปิณฑู | กรรมการและเลขานุการ |

/ มีหน้าที่.

-๒-

มีหน้าที่ ประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำสัญญาจ้าง ดำเนินการสำรวจ
ข้อมูล สรุปและวิเคราะห์ข้อมูล จัดทำรูปแบบวิจัย เพื่อมอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒

อีหฟ.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงษ์ เฉลิมชิต)
รองอธิการบดีมหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติประจำวิทยาเขตอุดรธานี

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาดำของ อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

คำชี้แจงแบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลกาดำของ อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ
- ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่า ตรงกับความรู้สึกของท่าน คณะผู้วิจัย ให้ความสำคัญ
จากท่านได้โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และจะไม่
เผยแพร่ต่อผู้ตอบแบบสอบถามใดๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1 ชาย

☐ 2 หญิง

2. อายุ

☐ 1)ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 20 - 29 ปี ☐ 3) 30- 39 ปี

☐ 4) 40 - 49 ปี ☐ 5) 50 - 59 ปี ☐ 6) 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1)โสด

☐ 2) สมรส

☐ 3) หม้าย /หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1) ประถมศึกษา/เทียบเท่า ☐ 2) ม. ต้น/เทียบเท่า ☐ 3) ม.ปลาย/ปวช./เทียบเท่า

☐ 4) อนุปริญญา /ปวส /เทียบเท่า ☐ 5) ปริญญาตรี

☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1) นักเรียน นักศึกษา ☐ 2) รับราชการ ☐ 3) ค้าขาย ☐ 4) พนักงานเอกชน

☐ 5) รับจ้างทั่วไป ☐ 6) เกษตรกร ☐ 7) แม่บ้าน ☐ 8) ว่างาน

☐ 9) อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

61

☐ 1) น้อยกว่า 2,000 บาท

☐ 3) 4,001 - 6,000 บาท

☐ 5) 8,001 - 10,000 บาท

☐ 2) 2,000 - 4,000 บาท

☐ 4) 6,001 - 8,000 บาท

☐ 6) 10,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การใช้บริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
(โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
จำนวนกี่ครั้ง(โดยประมาณ)

☐ 1) 1 ครั้งต่อปี

☐ 2) 2 - 3 ครั้งต่อปี

☐ 3) 4 - 5 ครั้งต่อปี

☐ 4) มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

2. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) 08.30 - 10.00 น.

☐ 2) 10.01 - 12.00 น.

☐ 3) 12.01 - 14.00 น.

☐ 4) 14.01 - เวลาปิด

3. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
แต่ละครั้งนานสูงสุดเท่าใด

☐ 1) ครึ่งชั่วโมง หรือต่ำกว่า

☐ 2) 31 นาที - 1 ชั่วโมง

☐ 3) ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง

☐ 4) ระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง

☐ 5) ระหว่าง 3 - 4 ชั่วโมง

☐ 6) มากกว่า 4 ชั่วโมง

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านต่าง ๆ

รายการประเมิน	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการ ทรงรับรักษาความสะอาดไว้อย่างชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนในการรักษาความสะอาด ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความ คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว					
1.3 ให้บริการครอบคลุมจุดต่าง ๆ มีความสะอาดเรียบร้อย					

1.4 การจัดเก็บทำได้สะอาด มีขั้นตอนการเก็บ และการทำความสะอาดพื้นที่					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรักษาความสะอาด ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
รายการประเมิน	5	4	3	2	1
2.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ไม่ปล่อยปละละเลยให้สถานที่สกปรก					
2.3 เจ้าหน้าที่หมั่นดูแล ความสะอาดพื้นที่ และจัดเตรียมรถบริการให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชน ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและสะดวกในการใช้บริการ					
3.2 มีการประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ ทราบแนวปฏิบัติในการทิ้งขยะ และการบริการจัดเก็บขยะเพื่อรักษาความสะอาด					
3.3 มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ					
3.4 มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น ตลอดจนมีการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีรถบริการ และเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอย่างเพียงพอ					

4.2 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกวัน เวลา ในการให้บริการทำความ
สะอาดสถานที่อย่างชัดเจน

63

4.3 สถานที่ทิ้งขยะมีความเหมาะสม มีระบบการทำลายขยะมูลฝอย
ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

4.1 ด้านกระบวนการบริการ

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.3 ด้านช่องทางบริการ

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แบบสอบถาม
การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
งานเทศกาลหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ให้ท่านกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่า ตรงกับความรู้สึกของท่าน คณะผู้วิจัย ขอความ
กรุณาจากท่านได้โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และจะไม่
ผลกระทบบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใดๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1 ชาย

☐ 2 หญิง

2. อายุ

☐ 1)ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 2) 20 - 29 ปี ☐ 3) 30- 39 ปี

☐ 4) 40 - 49 ปี ☐ 5) 50 - 59 ปี ☐ 6) 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1)โสด

☐ 2) สมรส

☐ 3) หม้าย /หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1) ประถมศึกษา/เทียบเท่า ☐ 2) ม. ต้น/เทียบเท่า ☐ 3) ม.ปลาย/ปวช./เทียบ

☐ 4) อนุปริญญา /ปวส /เทียบเท่า ☐ 5) ปริญญาตรี

☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1) นักเรียน นักศึกษา ☐ 2) รับราชการ ☐ 3) ค้าขาย ☐ 4) พนักงานเอ

☐ 5) รับจ้างทั่วไป ☐ 6) เกษตรกร ☐ 7) แม่บ้าน ☐ 8) ว่างาน

☐ 9) อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

☐ 1) น้อยกว่า 2,000 บาท

☐ 2) 2,000 - 4,000 บาท

☐ 3) 4,001 - 6,000 บาท

☐ 4) 6,001 - 8,000 บาท

☐ 5) 8,001 - 10,000 บาท

☐ 6) 10,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การใช้บริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
(โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำนวน
กี่ครั้ง(โดยประมาณ)

☐ 1) 1 ครั้งต่อปี

☐ 2) 2 - 3 ครั้งต่อปี

☐ 3) 4 - 5 ครั้งต่อปี

☐ 4) มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

2. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) 08.30 - 10.00 น.

☐ 2) 10.01 - 12.00 น.

☐ 3) 12.01 - 14.00 น.

☐ 4) 14.01 - เวลาปิด

3. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
แต่ละครั้งนานสูงสุดเท่าใด

☐ 1) ครั้งชั่วโมง หรือต่ำกว่า

☐ 2) 31 นาที - 1 ชั่วโมง

☐ 3) ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง

☐ 4) ระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง

☐ 5) ระหว่าง 3 - 4 ชั่วโมง

☐ 6) มากกว่า 4 ชั่วโมง

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านต่าง ๆ

รายการประเมิน	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
1.2 มีการเตรียมความพร้อมที่จะช่วยเหลือตลอดเวลา สามารถ เรียกใช้ได้ทันเวลาที่					
1.3 มีระบบการแจ้งเตือนภัยล่วงหน้า เพื่อให้ประชาชนได้เตรียมตัว					

1.4 มีระบบการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง เพื่อป้องกันชีวิตและทรัพย์สิน					
รายการประเมิน	5	4	3	2	1
2.2 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาขอใช้บริการ					
2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.5 เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชน ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.1 มีช่องทางการในการติดต่อเพื่อขอรับบริการหลายช่องทาง					
3.2 มีการประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูล วัน เวลา ที่จะมาให้บริการอย่างทั่วถึง					
3.3 มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น ตลอดจนมีการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 อุปกรณ์ให้ความช่วยเหลืออย่างเพียงพอในการให้บริการ ในแต่ละครั้ง และมีความพร้อมในการใช้งาน					
4.2 มีวัสดุอุปกรณ์ ที่จะให้ความช่วยเหลือทันสมัย สามารถช่วยเหลือได้อย่างปลอดภัย					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

4.1 ด้านกระบวนการบริการ

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.3 ด้านช่องทางบริการ

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เสนอแนะอื่น ๆ

แบบสอบถาม
การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
งานด้านรายได้หรือภาษี

คำชี้แจงแบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ
- ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ให้ท่านกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่า ตรงกับความรู้สึกของท่าน คณะผู้วิจัย ขอขอบคุณจากท่านได้โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และจะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใดๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1 ชาย

☐ 2 หญิง

2. อายุ

☐ 1)ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2) 20 - 29 ปี ☐ 3) 30- 39 ปี

☐ 4) 40 - 49 ปี

☐ 5) 50 - 59 ปี ☐ 6) 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1)โสด

☐ 2) สมรส

☐ 3) หม้าย /หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1) ประถมศึกษา/เทียบเท่า

☐ 2) ม. ต้น/เทียบเท่า

☐ 3) ม.ปลาย/ปวช/เที

☐ 4) อนุปริญญา /ปวส /เทียบเท่า

☐ 5) ปริญญาตรี

☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1) นักเรียน นักศึกษา

☐ 2) รับราชการ

☐ 3) ค้าขาย

☐ 4) พนักงาน

☐ 5) รับจ้างทั่วไป

☐ 6) เกษตรกร

☐ 7) แม่บ้าน

☐ 8)ว่างงาน

☐ 9) อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

☐ 1) น้อยกว่า 2,000 บาท☐ 2) 2,000 – 4,000 บาท☐ 3) 4,001 – 6,000 บาท☐ 4) 6,001 – 8,000 บาท☐ 5) 8,001 – 10,000 บาท☐ 6) 10,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การใช้บริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ (โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จำนวนกี่ครั้ง(โดยประมาณ)

☐ 1) 1 ครั้งต่อปี ☐ 2) 2 – 3 ครั้งต่อปี ☐ 3) 4 – 5 ครั้งต่อปี ☐ 4) มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

2. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

☐ 1) 08.30 – 10.00 น.☐ 2) 10.01 – 12.00 น.☐ 3) 12.01 – 14.00 น.☐ 4) 14.01 – เวลาปิด

3. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจาก เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ แต่ครั้งนานสูงสุดเท่าใด

☐ 1) ครึ่งชั่วโมง หรือต่ำกว่า☐ 2) 31 นาที – 1 ชั่วโมง☐ 3) ระหว่าง 1 – 2 ชั่วโมง☐ 4) ระหว่าง 2 – 3 ชั่วโมง☐ 5) ระหว่าง 3 – 4 ชั่วโมง☐ 6) มากกว่า 4 ชั่วโมง

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านต่าง ๆ

รายการประเมิน	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.2 มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.3 มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน					
4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและ					

เหมาะสม					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ เป็นอย่างดี					
2.2 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาขอใช้บริการ					
รายการประเมิน	5	4	3	2	1
2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.5 เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชน ให้บริการเหมือนกันทุกฝ่ายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ด้านช่องทางการให้บริการ					
3.1 มีช่องทางการในการติดต่อเพื่อขอรับบริการหลายช่องทาง					
3.2 มีการประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูล วัน เวลา ที่จะมาให้บริการอย่างทั่วถึง					
3.3 มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น ตลอดจนมีการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการหลากหลายรูปแบบ ทั้งในเวลาดูและนอกเวลาทำการ					
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด เพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ผ่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

4.1 ด้านกระบวนการบริการ

.....

.....

.....

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

4.3 ด้านช่องทางบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

แบบสอบถาม
การวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง
อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่า ตรงกับความรู้สึกรของท่าน คณะผู้วิจัย ขอขอบคุณ
คุณจากท่านได้โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามข้อเท็จจริง ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอโดยภาพรวม และจะไม่มี
ผลกระทบต่องานแบบสอบถามใดๆ ทั้งสิ้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1 ชาย

☐ 2 หญิง

2. อายุ

☐ 1)ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2) 20 - 29 ปี

☐ 3) 30- 39 ปี

☐ 4) 40 - 49 ปี

☐ 5) 50 - 59 ปี

☐ 6) 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ 1)โสด

☐ 2) สมรส

☐ 3) หม้าย /หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 1) ประถมศึกษา/เทียบเท่า

☐ 2) ม. ต้น/เทียบเท่า

☐ 3) ม.ปลาย/วช/เทียบ

☐ 4) อนุปริญญา /ปวส /เทียบเท่า

☐ 5) ปริญญาตรี

☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

☐ 1) นักเรียน นักศึกษา

☐ 2) รับราชการ

☐ 3) ค้าขาย

☐ 4) พนักงานเอกชน

☐ 5) รับจ้างทั่วไป

☐ 6) เกษตรกร

☐ 7) แม่บ้าน

☐ 8)ว่างงาน

☐ 9) อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน (โดยประมาณ)

- ☐ 1) น้อยกว่า 2,000 บาท
☐ 3) 4,001 - 6,000 บาท
☐ 5) 8,001 - 10,000 บาท

- ☐ 2) 2,000 - 4,000 บาท
☐ 4) 6,001 - 8,000 บาท
☐ 6) 10,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การใช้บริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ

(โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว)

1. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยมาติดต่อที่ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
 จำนวนกี่ครั้ง(โดยประมาณ)

- ☐ 1) 1 ครั้งต่อปี ☐ 2) 2 - 3 ครั้งต่อปี ☐ 3) 4 - 5 ครั้งต่อปี ☐ 4) มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป

2. ท่านใช้บริการของ เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ จากช่องทางใด

- ☐ 1) มาติดต่อที่สำนักงาน ☐ 2) ติดต่อทางโทรศัพท์ ☐ อื่นๆโปรดระบุ.....

3. เวลาที่มาใช้บริการส่วนใหญ่

- ☐ 1) 08.30 - 10.00 น. ☐ 2) 10.01 - 12.00 น.
☐ 3) 12.01 - 14.00 น. ☐ 4) 14.01 - เวลาปิด

4. ท่านใช้เวลาในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการจาก เทศบาลตำบลธาตุทอง อำเภอภูเขียว จังหวัดชัยภูมิ
 แต่ละครั้งนานสูงสุดเท่าใด

- ☐ 1) ครั้งชั่วโมง หรือต่ำกว่า ☐ 2) 31 นาที - 1 ชั่วโมง
☐ 3) ระหว่าง 1 - 2 ชั่วโมง ☐ 4) ระหว่าง 2 - 3 ชั่วโมง
☐ 5) ระหว่าง 3 - 4 ชั่วโมง ☐ 6) มากกว่า 4 ชั่วโมง

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านต่าง ๆ

รายการประเมิน	5	4	3	2
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ				
1.1 มีการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน มีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน				
1.2 มีการสำรวจความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลในการ ให้บริการ				
1.3 มีระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน				

1.4 มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม	5	4	3	2	1

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในงานที่ให้บริการ เป็นอย่างดี					
2.2 มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำตลอดเวลาที่มาขอใช้บริการ					
2.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.5 เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชน ให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					

3. ด้านช่องทางการให้บริการ

3.1 มีช่องทางการติดต่อเพื่อขอรับบริการหลายช่องทาง					
3.2 มีการประกาศข่าว หรือประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูล วัน เวลา ที่จะมาให้บริการอย่างทั่วถึง					
3.3 มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็น ตลอดจนมีการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว					

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.1 มีการอำนวยความสะดวกในการให้บริการหลากหลายรูปแบบ ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ					
4.2 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด เพียงพอ เช่นที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจและจุดที่ควรปรับปรุง

75

4.1 ด้านกระบวนการบริการ

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.3 ด้านช่องทางบริการ

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะอื่นๆ