



รายงานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปี 2563

ผศ.ดร.ประมุข ศรีชัยวงษ์ และคณะ

คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก
อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
ประจำปี 2563

ผศ.ดร.ประมุข ศรีชัยวงษ์ และคณะ

คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

หัวข้อวิจัย : ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก
อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี 2563
ผู้ดำเนินการวิจัย : ผศ.ดร.ประมุข ศรีชัยวงษ์ และคณะ
หน่วยงาน : มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ปี พ.ศ. : 2563

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ต่อการบริการ 5 งานบริการ 1) งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 3) งานบริการด้านการจัดการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) 4) งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ และ 5) งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย คณะผู้วิจัยได้ออกสำรวจและจัดเก็บข้อมูลภาคสนามโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่อาศัยในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 361 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 73.40 การศึกษาจบชั้นประถมศึกษา จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

2. ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่างานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 งานบริการด้านการจัดการศึกษา ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และงานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

แสดงให้เห็นว่าในการบริหารงาน และการให้บริการต่อผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	ช
สารบัญแผนภูมิ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 องค์กรปกครองท้องถิ่น	7
2.2 การบริหารงานส่วนท้องถิ่น	10
2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก	11
2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	30
2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	34
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	50
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	51
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก	54
4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก	56
4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก	73

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
5.1 สรุปผลการวิจัย	74
5.2 อภิปรายผล	80
5.3 ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	86
ประวัตินักวิจัย	93

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 แสดงจำนวนประชากร	14
2.2 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามช่วงอายุ	15
2.3 แสดงจำนวนสถานศึกษา	16
2.4 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา ปี 2562	16
2.5 แสดงข้อมูลถนนภายในหมู่บ้าน แยกเป็นรายหมู่บ้าน	18
2.6 การให้บริการประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก	20
2.7 แสดงข้อมูลพื้นฐานการเพาะปลูกในเขตพื้นที่ตำบลหนองบัวโคก	21
2.8 กลุ่มอาชีพในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก	23
2.9 รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปี เรียงลำดับจากมากไปน้อย พ.ศ. 2562	26
2.10 รายจ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อปี เรียงลำดับจากมากไปน้อย พ.ศ. 2562	27
2.11 แสดงการนับถือศาสนา	28
2.12 แสดงสภาพการใช้งานของแหล่งน้ำ	29
3.1 แสดงจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกจำแนกตามรายชื่อหมู่บ้าน	48
3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย	49
3.3 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ	51
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 งานบริการในภาพรวม	56
4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุบิโคคบริโคค ในภาพรวมรายด้าน	57
4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุบิโคคบริโคค ด้านขั้นตอนการให้บริการ	57
4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุบิโคคบริโคค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	58
4.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุบิโคคบริโคค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	59
4.7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุบิโคคบริโคค ด้านช่องทางการให้บริการ	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมรายด้าน	60
4.9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	61
4.10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	61
4.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	62
4.12 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	63
4.13 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ในภาพรวมรายด้าน	63
4.14 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ	64
4.15 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	65
4.16 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	65
4.17 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ	66
4.18 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุและคนพิการ ในภาพรวมรายด้าน	67
4.19 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	67
4.20 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	68
4.21 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	69

สารบัญญัตินี้ (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.22	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านช่องทางการให้บริการ	69
4.23	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในภาพรวมรายด้าน	70
4.24	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ	71
4.25	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	71
4.26	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	72
4.27	ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ด้านช่องทางการให้บริการ	73

สารบัญภาพ

ภาพประกอบ	หน้า
2.1 แผนที่ตำบลหนองบัวโคก	11
2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย	47

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
2.1	เปรียบเทียบจำนวนประชากร ระหว่างปี 2558 – 2562 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก	14
2.2	แสดงจำนวนประชากรปี 2562 จำแนกตามช่วงอายุ	15
2.3	แสดงจำนวนประชากร ปี 2562 จำแนกตามระดับการศึกษา	17
2.4	แสดงปริมาณถนนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกจำแนกตามประเภทถนน	19
2.5	แสดงจำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก	19
2.6	แสดงจำนวนระบบประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จำแนกตามประเภทประปา	20
2.7	แสดงจำนวนประชากร ปี 2562 จำแนกตามประเภทอาชีพ	25
2.8	เปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยประชากรต่อคนต่อปี ระหว่างปี พ.ศ. 2558 - 2562	26
2.9	เปรียบเทียบรายจ่ายเฉลี่ยประชากรต่อคนต่อปี ระหว่างปี พ.ศ. 2558 - 2562	27
2.10	แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามศาสนา ปี 2562	28

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ยึดหลักการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ได้ถูกประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2537 มีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนด 90 วัน นับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษา จึงมีผลใช้บังคับวันที่ 2 มีนาคม 2538 (มาตรา 2) นัยยะสำคัญของพระราชบัญญัติฉบับนี้เป็นการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนโดยองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ชุมชนและประชาชนตามเจตนารมณ์แห่งรัฐธรรมนูญอย่างแท้จริงโดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารตนเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้ โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล ทำให้แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐาน และวิธีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกกว่าตนเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารตนเอง ซึ่งการบริหารเป็นกระบวนการในการใช้ศาสตร์และศิลป์ โดยอาศัยความร่วมมือกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ดำเนินกิจกรรมด้านการวางแผน การจัดองค์กร การจัดบุคคลเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุมกำกับดูแล เพื่อให้การบริหารนั้นเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นการบริหารย่อมมีวัตถุประสงค์ การบริหารต้องอาศัยปัจจัยบุคคลเป็นสำคัญ การบริหารต้องใช้ทรัพยากรการบริหารเป็นองค์ประกอบพื้นฐาน การบริหารต้องมีลักษณะการดำเนินการที่เป็นกระบวนการการบริหาร เป็นการดำเนินงานร่วมกันของกลุ่มคน การบริหารอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคคล และของกลุ่มคน และการบริหารมีลักษณะเป็นการร่วมมือดำเนินการอย่างมีเหตุผล (สุบัญญัติ จันทร์สว่าง, 2560)

โดยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ย่อมส่งผลให้เศรษฐกิจชุมชนที่เป็นเศรษฐกิจระดับฐานรากที่สำคัญของประเทศในยุคประเทศไทยในยุค 4.0 สามารถนำพาเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม สร้างความเข้มแข็งจากภายในเชื่อมโยงเศรษฐกิจไทยสู่โลก เกิดพลวัตการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบหนึ่งในสาม กระแสหลัก คือกระแสความเป็นท้องถิ่น (Localization) ที่แสดงออกถึงความเป็นท้องถิ่นและชุมชนอย่างเข้มข้น โดยโมเดลประเทศไทย 4.0 มีแนวคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจชุมชน คือ แนวคิดการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน (Strength from within) ซึ่งมีกลไกขับเคลื่อนหลัก 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) การยกระดับนวัตกรรม

(Innovation Driven Proposition) ของทุกภาคส่วนในประเทศ 2) การสร้างสังคมที่มีจิตวิญญาณของความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur Driven Proposition) และ 3) การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนและเครือข่าย (Community Driven Proposition) โดยเป็นการสร้างความเข้มแข็งในระดับฐานราก ชุมชน ท้องถิ่น เมื่อผนวกความเข้มแข็ง ในระดับฐานรากกับกลไกการขับเคลื่อนอื่น ๆ แล้ว จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสถานะของคนในสังคม (Social Mobility) ผ่านการสร้างสังคมแห่งโอกาส (Society with Opportunity) ควบคู่กับการสร้างสังคมที่มีความสามารถ (Society with Competence) โดยในการนำนโยบายสู่การปฏิบัติได้ให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ซึ่งถือเป็นหัวใจ ของการขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด (สุวิทย์, 2560 อ้างถึงใน มณฑลวิทย์ แสงสังข์ และคณะ, 2562)

เมื่อพิจารณาหน้าที่ความรับผิดชอบส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการบริการด้วยกระบวนการบริหารจัดการสมัยใหม่ ที่ต้องสอดคล้องกับอำนาจตามมาตรา 22 สภาตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลตามแผนงานโครงการและงบประมาณของสภาตำบล เสนอแนะส่วนราชการในการบริหารราชการและพัฒนาตำบลปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการตำบลตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ และหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อประโยชน์ของราษฎรและท้องถิ่น ตามมาตรา 23 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย สภาตำบลอาจดำเนินกิจการภายในตำบลดังต่อไปนี้ (1) จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (2) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (3) จัดให้มีและรักษาทางระบายน้ำ และรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (4) คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (5) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ประกอบกับอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 67 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่หน้าที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (1/1) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) จัดการส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (7) คุ้มครองดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น โดยมาตรา 68 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ 1) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร 2) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 3) ให้มีและ

บำรุงรักษาทางระบายน้ำ 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ 5) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ 6) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว 7) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร 8) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน 9) ทาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล 10) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 11) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ 12) การท่องเที่ยว 13) การผังเมือง โดยจะเห็นได้ว่าการให้บริการประชาชนในภารกิจ ทั้ง 13 ภารกิจหลักตามมาตรา 68 นั้น ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการ ต้องการความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงต้องมีการพัฒนากระบวนการให้บริการในด้านต่าง ๆ อย่างครอบคลุม เช่น การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การพัฒนากระบวนการขั้นตอนการบริการ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนต้องเกิดจากการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ ทั้งแผนงบประมาณและแผนการดำเนินโครงการต่าง ๆ จึงจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ พรบ.ได้กำหนดไว้

โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 65 กำหนดให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาลเพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อให้เกิดเป็นพลังผลักดันร่วมกันไปสู่เป้าหมายดังกล่าว เป็นไปตามที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดทายุทธศาสตร์ชาติตามมาตรา 76 รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินการจัดทำบริการสาธารณะ และการใช้จ่ายเงินงบประมาณมีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนรวมตลอดทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รัฐพึงดำเนินการ ให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานของรัฐ ให้เป็นไปตามระบบคุณธรรมโดยกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีมาตรการป้องกันมิให้ผู้ใดใช้อำนาจ หรือกระทำการโดยมิชอบที่เป็นการก้าวก่ายหรือแทรกแซงการปฏิบัติหน้าที่ หรือกระบวนการแต่งตั้งหรือการพิจารณาความดีความชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ซึ่งจะต้องนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ประเทศไทยบรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่งยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อความสุขของคนไทยทุกคน ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกกำหนดกรอบนโยบาย ทิศทาง และแนวทางการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2563 คือ

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะตามมาตรฐานไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ได้อย่างทั่วถึง เพื่อประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ภายในปี 2565” ที่เป็นเสมือนเป้าหมาย ในการดำเนินงานของกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ต้องส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน อันจะส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการที่ดีและมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นตามหลักธรรมาภิบาล รวมไปถึงการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ต่อไป

จากข้อมูล ดังกล่าวข้างต้นที่ได้กล่าวมาแล้วทำให้เห็นว่าคุณค่าในด้านการบูรณาการ หน่วยงานของภาครัฐ เป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพราะการแข่งขันที่เกิดขึ้น จะทำให้ ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ เพราะการบริการที่ดี และมี ประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายผลสัมฤทธิ์เป็นตัวชี้วัดระดับความสำเร็จนั้น ต้องใช้กระบวนการงานวิจัย เพื่อที่จะประเมินผลกระบวนการให้บริการที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพัฒนาและ เข้าถึงการบริการว่าจะมีแนวทางหรือวิธีการใดที่สามารถทำให้ผู้มารับบริการจากหน่วยภาครัฐ มีความพึงพอใจมากที่สุด จึงได้มีประเมินความพึงพอใจของประชาชน สำนวญความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา ท้องถิ่นให้ดีขึ้นในลำดับต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก
- 1.2.2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

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

1.3.2 งานบริการที่จะนำมาประเมิน ประกอบด้วย

- 1) งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค
- 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
- 3) งานบริการด้านการจัดการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 4) งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ
- 5) งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

1.3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัย และผู้มารับบริการในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกจำนวน 11 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 5,154 คน โดยแยกเป็นชายจำนวน 2,578 คน แยกเป็นหญิง จำนวน 2,576 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกผู้วิจัยกำหนดขนาดประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 คน (ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan อ้างถึง บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ด้านการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งที่ได้พบเห็น และสัมผัสโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง หรือการพูด เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ต่อการบริการด้านต่าง ๆ

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น การให้บริการ การใช้ความมีอัธยาศัย ควบคู่ไปกับความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ การไม่เอาเปรียบ และไม่ถือโอกาส แสวงหาประโยชน์จากผู้รับบริการในทุกสถานะ

การให้บริการ หมายถึง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเรา

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกต่อการบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ภาวการณ์การแสดงออกทางความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การได้รับบริการจากการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

คุณภาพชีวิต หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคลทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ และด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตที่จะสามารถส่งผลให้เขาดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

กระบวนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก หมายถึง

- 1) งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค
- 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
- 3) งานบริการด้านการจัดการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 4) งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ
- 5) งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ต่อการบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก โดยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎีรวมถึงเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการวิจัย ซึ่งจัดลำดับเนื้อหา ดังนี้

- 2.1 องค์การปกครองท้องถิ่น
- 2.2 การบริหารงานส่วนท้องถิ่น
- 2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย

2.1 องค์การปกครองท้องถิ่น

2.1.1 ปรัชญาแนวคิดขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น

โดยที่กฎหมายปกครองท้องถิ่นแสดงให้เห็นจุดมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือต้องการให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพนั่นคือ จัดทำบริการสาธารณะให้ทั่วถึง และตรงกับความต้องการของราษฎรในท้องถิ่นตามความจำเป็นในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้จะสำเร็จลงได้ก็ด้วยวิธีการให้ราษฎรในท้องถิ่น เป็นสถาบันการปกครองประเทศในระบอบประชาธิปไตย โดยผู้ที่จะเข้าร่วมในการปกครองท้องถิ่น จะต้องมาจากการเลือกตั้งของราษฎรในท้องถิ่นนั้น

ดังนั้น กฎหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้น เพื่อจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีวัตถุประสงค์กระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างท้องถิ่นกับส่วนกลางในขอบเขตการกำกับดูแล นั่นคือ จะไม่กำหนดให้ราชการส่วนกลางมีอำนาจบังคับบัญชาเหนือคณะผู้บริหารของท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ แต่จะให้มีอำนาจในการกำกับดูแล เพื่อป้องกันมิให้ราษฎรได้รับความเดือดร้อน จากการกระทำของราชการส่วนท้องถิ่น และเพื่อประโยชน์หลักแก่ราษฎรในท้องถิ่นว่าจะได้รับการบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ จะกำกับดูแลและตรวจสอบให้ราชการส่วนท้องถิ่น กระทำการโดยชอบด้วยกฎหมาย หากมีการกระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้น ก็จะมีอำนาจในการเพิกถอน หรือยับยั้งการกระทำนั้น ทั้งนี้ ต้องเป็นไปตามที่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจแก่ราชการส่วนกลางให้กระทำได้อย่างชัดเจนด้วย แม้อันที่บัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พ.ศ. 2540 หมวด 9 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 282 ยังบัญญัติไว้ว่า “ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐบาลจะต้องให้ความอิสระ แก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น” และมาตรา 583 วรรค 2 “การกับกำดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น ตามที่กฎหมายบัญญัติ แต่ต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศโดยส่วนรวม ทั้งนี้ จะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้ไม่ได้”

ดังนั้นแนวคิดพื้นฐานของระบบการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ว่า

1. เป็นระบบการกระจายอำนาจทางการปกครองไปสู่ท้องถิ่น
2. เพื่อจัดทำสาธารณูปโภคได้อย่างทั่วถึง ตรงกับความต้องการของราษฎร และเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องถิ่น
3. โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นได้มีส่วนอย่างเต็มที่
4. เพื่อเป็นกระบวนการให้การเรียนรู้ในระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน
5. ราชการส่วนกลางต้องไม่มีอำนาจเหนือคณะผู้บริหารส่วนท้องถิ่น แต่มีบทบาทในการกำกับดูแล และให้ความช่วยเหลือ
6. ท้องถิ่นต้องมีอิสระในการตัดสินใจ กำหนดทิศทาง นโยบาย และการบริหารจัดการ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองในระดับหนึ่ง

อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ได้มีการปรับปรุง พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 โดยกำหนดให้มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลด้วย แต่ให้มีอำนาจ มีหน้าที่ดำเนินการในกิจการที่องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการไม่ได้ หรือต้องประสานงานร่วมกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งเป็นต้น ปัจจุบันประเทศไทยจึงมีรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ทั้งหมด 5 รูปแบบ คือ

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

2.1.2 การมีส่วนร่วมของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประชาชนในฐานะผู้เป็นเจ้าของอำนาจที่แท้จริง เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการผลักดันให้กลไก (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือราชการส่วนท้องถิ่น) ดำเนินภารกิจการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นต่อการบริหาร

จัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด ซึ่งประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้ ดังนี้

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

2. การเสนอความต้องการต่อผู้แทนของตน เพื่อนำเข้าสู่การพิจารณากำหนดเป็นนโยบาย แผนงาน/โครงการในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการ

3. การตรวจสอบ การดำเนินงานของสภาฯ และคณะกรรมการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนแล้วเสนอความคิดเห็นต่อสาธารณะ โดยเสนอในนามของกลุ่มชมรม หรือองค์กรชุมชนในท้องถิ่น โดยอาจผ่านสื่อของชุมชน เช่น หอกระจายข่าว สื่อมวลชนท้องถิ่น หรือโดยวิธีการตั้งข้อสังเกต โดยอาจผ่านสื่อของชุมชนเอง หรือผ่านผู้แทนของตนที่ได้เลือกไปรวมทั้งการร้องเรียนผ่านผู้บริหารของหน่วยงาน ที่กำกับดูแลองค์กรปกครองท้องถิ่นนั้นก็ได้

4. การร้องเรียน หรือร้องทุกข์ต่อองค์กรปกครองท้องถิ่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน จากการประกอบกิจการใด ๆ ในท้องถิ่นนั้น ซึ่งเป็นสิทธิที่ประชาชนสามารถร้องเรียนได้ และขณะเดียวกันเป็นหน้าที่ขององค์กรปกครองท้องถิ่น ในฐานะเจ้าพนักงานฯ ที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องดังกล่าว ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

5. การให้ความร่วมมือ ในการปฏิบัติตามข้อเสนอของท้องถิ่น ซึ่งถือว่าเป็น “กตিকা” หรือ “หลักปฏิบัติ” ที่สภาท้องถิ่นได้ตราขึ้น เพื่อให้ใช้บังคับในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสะอาด และความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง แล้วแต่กรณี รวมทั้งต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม เรื่องต่าง ๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่นด้วย

จากบทบาท และสิทธิหน้าที่ของประชาชน ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองท้องถิ่นดังกล่าว จึงกล่าวได้ว่า ประชาชนเป็นองค์ประกอบ หรือปัจจัยที่สำคัญ ที่จะให้องค์กรปกครองท้องถิ่นเป็นองค์กรที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กับประชาชนได้ เป็นที่พึง และเป็นหัวใจของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น สมดังเจตนารมณ์ของการปกครองท้องถิ่น ในระบอบประชาธิปไตย และการกระจายอำนาจสู่ประชาชนอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองท้องถิ่น จะเข้มแข็งได้อย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับประชาชนได้อย่างยั่งยืน ประชาชนในท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการดำเนินงานในลักษณะ ประชาสังคม กล่าวคือ มีการรวมตัวของชุมชน เป็นองค์กร หรือ ชุมชน หรือกลุ่มต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ตามความต้องการของชุมชน เพื่อให้ทุกส่วนของชุมชนได้มีส่วนร่วม ทั้งในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดปัญหา

การวิเคราะห์ปัญหา การวางแผน การดำเนินการ และติดตามกำกับ การ โดยองค์กรปกครองท้องถิ่น จะเป็นองค์ภาคหนึ่งที่สำคัญ และมีบทบาทร่วมกับองค์กรต่าง ๆ ของชุมชนนั้น ในการดำเนินการพัฒนา

2.2 การบริหารงานส่วนท้องถิ่น

กำหนดมาตรฐานการบริหารบุคคลส่วนท้องถิ่น

เนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความ เป็นอิสระในการบริหารงานบุคคลตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่นประกอบด้วย กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น กำหนดให้คณะกรรมการมาตรฐานงานบริหาร บุคคลส่วนท้องถิ่น กำหนดมาตรฐานการบริหารงานบุคคลของพนักงานส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบให้มี ทิศทางที่เหมาะสมและเป็นธรรม

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 33(1) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 คณะกรรมการขึ้นพื้นฐานการบริหารงานส่วนท้องถิ่นได้มีมติการประชุมครั้งที่ 6/2544 เมื่อวันที่ 14 มิถุนายน 2544 ให้ประกาศกำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นไว้ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ (ข้อ 2) "พนักงานส่วนท้องถิ่น" หมายความว่า ข้าราชการบริหารส่วนจังหวัด พนักงานเทศบาล พนักงานส่วนตำบล ข้าราชการกรุงเทพมหานคร ข้าราชการเมืองพัทยา และ ข้าราชการหรือพนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง ซึ่งได้รับการบรรจุและ แต่งตั้งให้ปฏิบัติราชการโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาจัดเป็นเงินเดือนของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

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

2.3 สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

2.3.1 ด้านกายภาพ

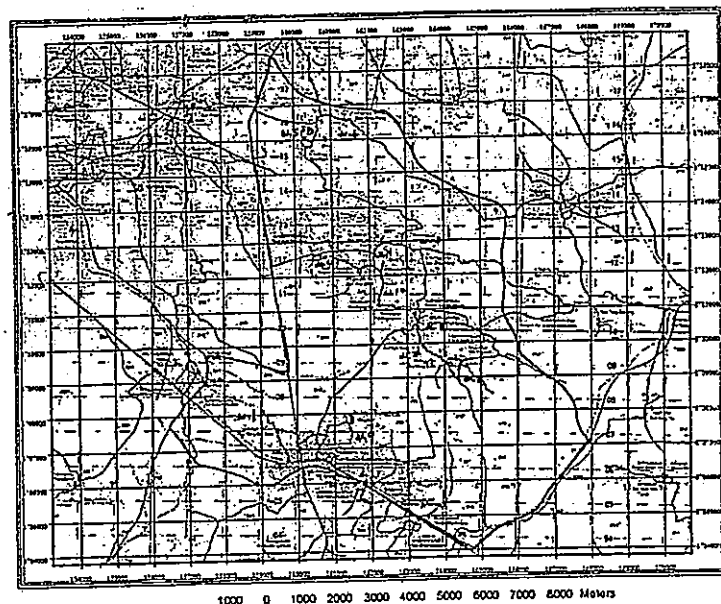
ที่ตั้งของหมู่บ้าน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ตั้งอยู่เลขที่ 125 หมู่ที่ 11 บ้านห้วยดอนยาว ตำบลหนองบัวโคก อำเภोजัตร์รส จังหวัดชัยภูมิ ระยะห่างจากอำเภอประมาณ 17 กิโลเมตร ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดชัยภูมิ และอยู่ห่างจากจังหวัดชัยภูมิประมาณ 55 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 114.49 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 71,556.25 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับอำเภอใกล้เคียง ดังนี้

- | | |
|-------------|---|
| ทิศเหนือ | ติดต่อกับตำบลบ้านขาม และตำบลกุดน้ำใส อำเภोजัตร์รส |
| ทิศใต้ | ติดต่อกับตำบลหนองไทร และตำบลบ้านแปรง อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา |
| ทิศตะวันออก | ติดต่อกับตำบลทัพรั้ง และตำบลมาบกราด อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา |
| ทิศตะวันตก | ติดต่อกับตำบลห้วยทะเล อำเภอบำเหน็จณรงค์ |

แผนที่ตำบลหนองบัวโคก

ตำบลหนองบัวโคก อำเภोजัตร์รส จังหวัดชัยภูมิ



ภาพประกอบที่ 2.1 แผนที่ตำบลหนองบัวโคก

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีเนินเขาเตี้ยๆ ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของตำบล

ลักษณะภูมิอากาศ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกมีลักษณะอากาศร้อนชื้น อยู่ในภูมิอากาศแบบมรสุมเขตร้อน มีฤดู 3 ฤดู โดยระยะเวลาในแต่ละฤดูอาจคลาดเคลื่อนไปตามสภาพดินฟ้าอากาศของแต่ละปี มีอากาศหนาวจัดในฤดูหนาว ร้อนจัดในฤดูร้อน และช่วงฝนสลับกับช่วงแห้งแล้งแตกต่างกันอย่างชัดเจนตามห้วงเวลาตามฤดูกาล ดังนี้

ฤดูหนาว	ประมาณเดือน พฤศจิกายน - กุมภาพันธ์
ฤดูร้อน	ประมาณเดือน มีนาคม - พฤษภาคม
ฤดูฝน	ประมาณเดือน มิถุนายน - ตุลาคม

ลักษณะของดิน

ลักษณะทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย สภาพพื้นที่ดินเป็นที่ราบสูง เหมาะสำหรับการเกษตรประเภทต้องการน้ำน้อย เนื่องจากเก็บกักน้ำไม่ได้ เช่น มันสำปะหลัง อ้อย พริก และข้าวโพด ส่วนที่ราบลุ่มเหมาะสำหรับการทำนา

ปัญหาทรัพยากรดินและที่ดินที่พบ คือ ปัญหาความเสื่อมโทรมของดินที่เกิดจากสาเหตุของลักษณะต้นกำเนิดดินของแต่ละพื้นที่ที่ไม่สามารถนำมาปลูกพืชได้ หรือได้ผลผลิตน้อย และที่สำคัญเกษตรกรทำการเกษตรโดยขาดการบำรุงดินให้มีคุณภาพดีอยู่เสมอ นอกจากนี้บางพื้นที่ยังประสบปัญหาดินเค็ม โดยเฉพาะบ้านทามจาน หมู่ที่ 5 ซึ่งพบเกลือในดินมากจนไม่สามารถนำมาปลูกพืชได้

2.3.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

หมู่ที่ 8 บ้านหนองซีก	นางประนอม อมฤทธิ์	กำนันตำบลหนองบัวโคก
หมู่ที่ 1 บ้านหนองบัวโคก	นายนิคม เลื่อนสันเทียะ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 1
หมู่ที่ 2 บ้านหนองลุมพุก	นางสายหยุด ขาวนวล	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 2
หมู่ที่ 3 บ้านหนองโสน	นายบุญสม ชันสันเทียะ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 3
หมู่ที่ 4 บ้านโกรกผักหวาน	นายนิทัศน์ ขาวจันทิก	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 4
หมู่ที่ 5 บ้านทามจาน	อยู่ระหว่างการเลือกตั้ง	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 5
หมู่ที่ 6 บ้านหนองพง	นายสมดี หวงทองดี	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6
หมู่ที่ 7 บ้านโสกรวก	นายสนิท เรียนไธสง	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 7
หมู่ที่ 9 บ้านหนองตะครอง	นายเปรม แพนชัยภูมิ	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 9
หมู่ที่ 10 บ้านหนองตะไก่อ	นายแสงเดือน มาตา	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 10
หมู่ที่ 11 บ้านห้วยดอนยาว	นางสุนิตย์ พันขุนทด	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 11

2.3.3 การเลือกตั้ง

การเลือกตั้งผู้บริหาร และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกครั้งล่าสุด เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2556 รายละเอียดดังนี้

ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งสิ้น	3,690	คน
จำนวนผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้ง	3,170	คน
คิดเป็นร้อยละ	85.90	ของผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งทั้งหมด
จำนวนบัตรเสีย	132	บัตร
คิดเป็นร้อยละ	4.16	ของบัตรเลือกตั้งทั้งหมด
จำนวนบัตรไม่ลงคะแนน	6	บัตร
คิดเป็นร้อยละ	0.18	ของบัตรเลือกตั้งทั้งหมด

ทำเนียบนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

1. นายกิตติศักดิ์ วัฒนนครไพบูลย์ ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2540 - พ.ศ. 2544
 2. นายจอย ชาวจันทิก ดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน 2545 - 22 มิถุนายน 2548
 3. นายจอย ชาวจันทิก ดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่ 31 กรกฎาคม 2548 - 22 กรกฎาคม 2552
 4. นายจอย ชาวจันทิก ดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่ 6 กันยายน 2552 - 5 กันยายน 2556
 5. นายสุขสันต์ ชำนาญกุล ดำรงตำแหน่งตั้งแต่วันที่ 19 ตุลาคม 2556 - ปัจจุบัน
- องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	1	คน
รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	2	คน
เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	1	คน

2. ฝ่ายสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	1	คน
รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	1	คน
เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	1	คน
สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	17	คน

ได้รับการเลือกตั้งเมื่อวันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2556

ท้องถิ่นอื่นในตำบล

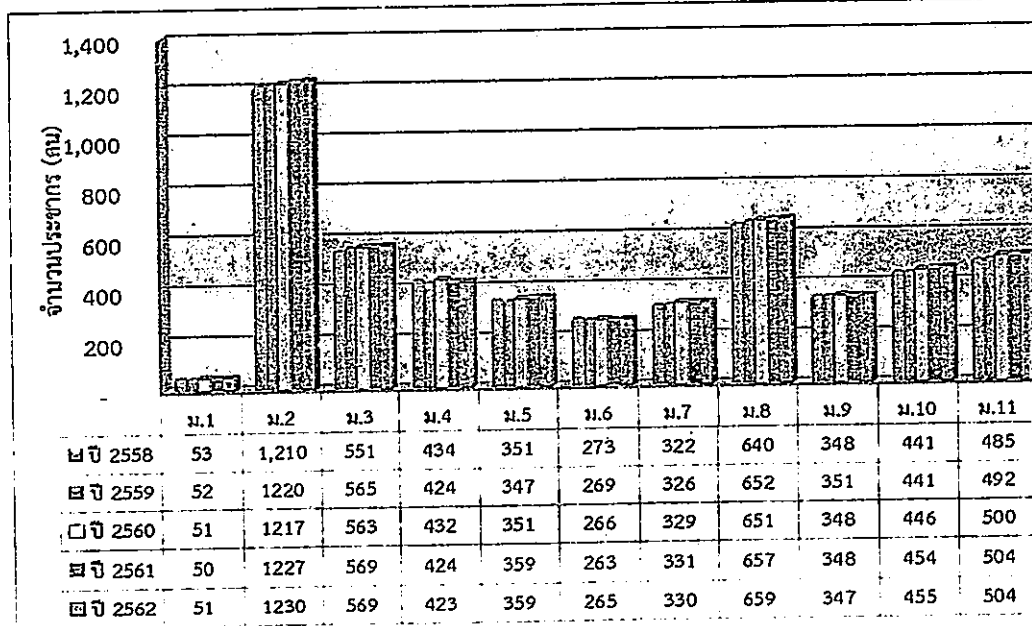
จำนวนเทศบาล 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลหนองบัวโคก

2.3.4 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งสิ้น จำนวน 5,192 คน แยกเป็นชาย จำนวน 2,593 คน และแยกเป็นหญิง จำนวน 2,599 คน

ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากร

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)			หมายเหตุ
			ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านหนองบัวโคก	52	25	26	51	ที่มา : สำนักทะเบียน
2	บ้านหนองลุมพุก	372	606	624	1,230	อำเภอจัดรัส ณ วันที่
3	บ้านหนองโสน	176	284	285	569	28 พฤษภาคม 2562
4	บ้านโกรกผักหวาน	149	220	203	423	(ข้อมูลของเดือน
5	บ้านทามจาน	110	187	172	359	มีนาคม พ.ศ. 2562)
6	บ้านหนองพง	87	123	142	265	
7	บ้านโสกกรวก	93	159	171	330	
8	บ้านหนองซีก	182	336	323	659	
9	บ้านหนองตะครอง	161	172	175	347	
10	บ้านหนองตะไก่อ	126	237	218	455	
11	บ้านห้วยดอนยาว	155	244	260	504	
รวมทั้งสิ้น		1,663	2,593	2,599	5,192	



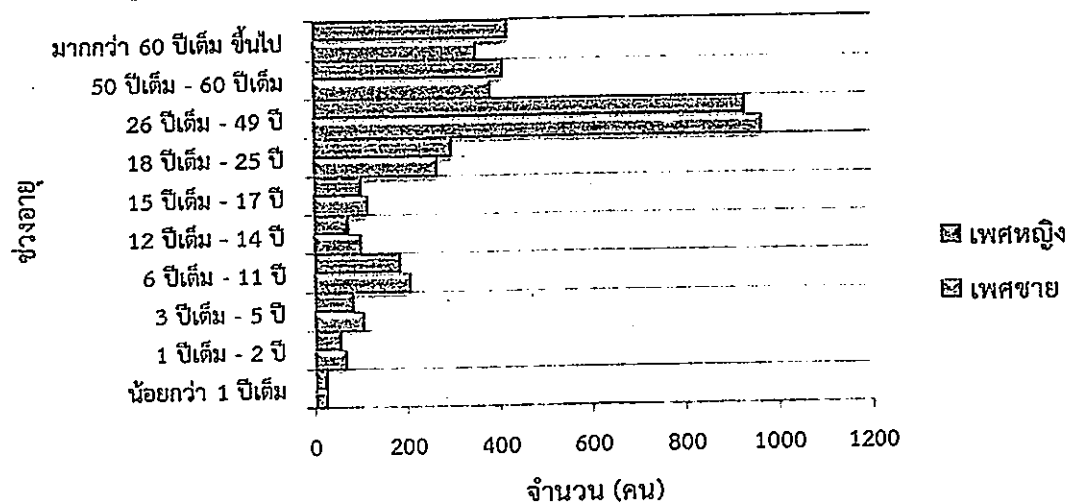
แผนภูมิที่ 2.1 เปรียบเทียบจำนวนประชากร ระหว่างปี 2558 - 2562 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

2.3.4 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ข้อมูลประชากร จำแนกตามช่วงอายุ (เฉพาะผู้มีสัญชาติไทย) ข้อมูลของเดือน มีนาคม พ.ศ. 2562 (ผู้ที่มีสัญชาติอื่น ๆ จำนวน 2 คน)

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)	หมายเหตุ
น้อยกว่า 1 ปีเต็ม	25	27	52	ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอ จตุรัส ณ วันที่ 28 พฤษภาคม 2562 (ข้อมูลของ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2562)
1 ปีเต็ม - 2 ปี	69	59	128	
3 ปีเต็ม - 5 ปี	107	86	193	
6 ปีเต็ม - 11 ปี	207	187	394	
12 ปีเต็ม - 14 ปี	100	76	176	
15 ปีเต็ม - 17 ปี	115	104	219	
18 ปีเต็ม - 25 ปี	267	300	567	
26 ปีเต็ม - 49 ปี	966	927	1,893	
50 ปีเต็ม - 60 ปีเต็ม	384	411	795	
มากกว่า 60 ปีเต็ม ขึ้นไป	352	421	773	
รวม	2,592	2,598	5,190	



แผนภูมิที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรปี 2562 จำแนกตามช่วงอายุ

2.3.5 การศึกษา

สถานศึกษา

(1) โรงเรียนระดับประถมศึกษา 4 แห่ง (เป็นโรงเรียนขยายโอกาส 1 แห่ง) ดังนี้

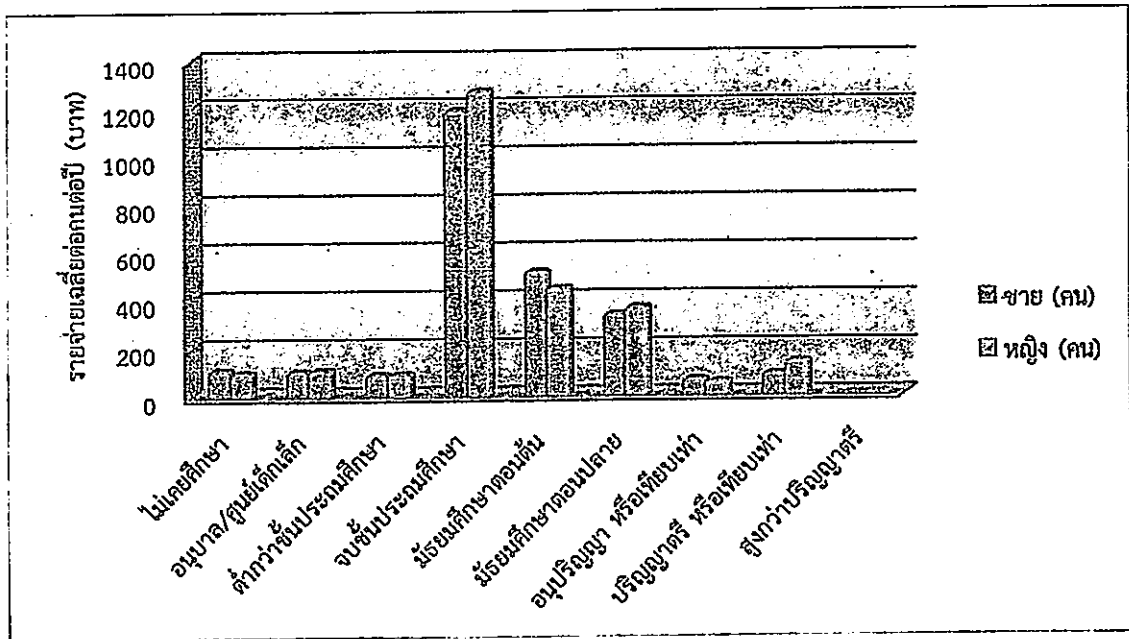
ชื่อโรงเรียน	ที่ตั้ง	จำนวนบุคลากร (คน)	จำนวนนักเรียน (คน)	จำนวนห้องเรียน (ห้อง)
โรงเรียนบ้านหนองชุมพุก	หมู่ที่ 2 บ้านหนองชุมพุก	18	157	11
โรงเรียนบ้านทามจาน	หมู่ที่ 5 บ้านทามจาน	7	40	8
โรงเรียนบ้านโสกกรวกหนองซีก	หมู่ที่ 8 บ้านหนองซีก	6	73	8
โรงเรียนบ้านหนองโสน	หมู่ที่ 11 บ้านหัวยอดอนยาว	7	111	8
รวม		38	381	35

- (2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 2 แห่ง
- (3) ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน 1 แห่ง
- (4) ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีเพื่อการเกษตร 1 แห่ง
- (5) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน 11 แห่ง
- (6) ศูนย์ข้อมูลข่าวสารและห้องอินเทอร์เน็ตตำบล ประชากรที่รู้หนังสือ 1 แห่ง

ประชากรอายุระหว่าง 15 - 60 ปีเต็ม สามารถอ่านเขียนภาษาไทยได้ จำนวน 5,141 คน

ตารางที่ 2.4 แสดงจำนวนประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา ปี 2562

ระดับการศึกษา	เพศ		รวม (คน)	หมายเหตุ
	ชาย (คน)	หญิง (คน)		
ไม่เคยศึกษา	114	101	215	ที่มา :
อนุบาล/ศูนย์เด็กเล็ก	107	110	217	ข้อมูล จปฐ.
ต่ำกว่าชั้นประถมศึกษา	94	94	188	ณ ปี 2562
จบชั้นประถมศึกษา (ป.4, ป.7, ป.6)	1,191	1,2	2463	
มัธยมศึกษาตอนต้น (มศ.1-3, ม.1-3)	522	4	973	
มัธยมศึกษาตอนปลาย (มศ.4-5, ม.4-6, ปวช.)	341	3	711	
อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	70		129	
ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	93		237	
สูงกว่าปริญญาตรี	4		8	
รวม	2,536	5	5,141	



แผนภูมิที่ 2.3 แสดงจำนวนประชากร ปี 2562 จำแนกตามระดับการศึกษา

2.3.6 สาธารณสุข

สถานบริการด้านสาธารณสุข

- สถานีอนามัยประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง (ในเขตเทศบาล)
- สถานพยาบาลเอกชน จำนวน 2 แห่ง

การกีฬา

- สนามกีฬาอเนกประสงค์ประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง
- สนามกีฬาภายในหมู่บ้าน (โรงเรียน) จำนวน 5 แห่ง

2.3.7 การสังคมสงเคราะห์

(ที่มา : กองสวัสดิการสังคม อบต.หนองบัวโคก)

ผู้สูงอายุ

- ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 840 คน

ผู้พิการ

- ผู้พิการ ได้รับเบี้ยยังชีพคนพิการ จำนวน 235 คน

ผู้ป่วยเอดส์

- ผู้ป่วยเอดส์ ได้รับเบี้ยยังชีพ จำนวน 3 ราย

2.3.8 ระบบบริการพื้นฐาน

1) การคมนาคมขนส่ง การคมนาคมทางบกเป็นเส้นทางที่ติดต่อสำคัญ สามารถใช้เส้นทางติดต่อได้สะดวก ดังนี้

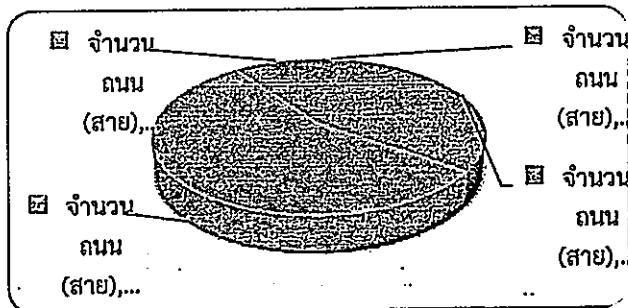
- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 201 ถนนสายสีคิ้ว - ชัยภูมิ
- ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 205 ถนนสุรนารายณ์

การคมนาคมภายในตำบล มีถนนลาดยางติดต่อระหว่างหมู่บ้านในเขตตำบล การบริการสามารถใช้บริการรถโดยสารประจำทางติดต่อกับอำเภอและจังหวัดได้สะดวกรวดเร็ว ถนนส่วนใหญ่ภายในตำบลยังเป็นถนนลูกรังซึ่งสามารถติดต่อคมนาคมได้อย่างสะดวกในหน้าแล้ง สำหรับหน้าฝนยังมีความลำบากอยู่มาก ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ได้พยายามจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงถนนลูกรังและก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็กภายในหมู่บ้านบางส่วน และพยายามขอความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อดำเนินการก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก และถนนลาดยางที่เชื่อมระหว่างหมู่บ้านต่าง ๆ ในตำบล

ตารางที่ 2.5 แสดงข้อมูลถนนภายในหมู่บ้าน แยกเป็นรายหมู่บ้าน

หมู่บ้าน	ประเภทถนน				รวม	สภาพการใช้งาน	
	ถนนลาดยาง	ถนนคอนกรีต	ถนนลูกรัง	ถนนดิน		ดี	ไม่ดี
บ้านหนองบัวโคก		-	8	1	9	9	-
บ้านหนองชุมพุก		5	4	5	14	14	-
บ้านหนองโสน		1	9	-	10	10	-
บ้านโกรกผักหวาน		2	5	-	7	7	-
บ้านทามจาน	เชื่อมระหว่าง หมู่บ้าน	5	3	-	8	7	1
บ้านหนองพง		2	3	2	7	6	1
บ้านโสกกรวก		4	3	-	7	7	-
บ้านหนองซีก		3	1	1	5	3	2
บ้านหนองตะครอง		4	4	-	8	8	-
บ้านหนองตะไค้		3	2	-	5	5	-
บ้านห้วยดอนยาว		1	10	-	11	9	2
รวม	3	30	52	9	91	85	6

- ถนนลาดยางเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน จำนวน 3 สาย
- ถนนคอนกรีตเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน จำนวน 1 สาย
- ถนนลูกรังเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน จำนวน 10 สาย
- ถนนดินเชื่อมระหว่างหมู่บ้าน จำนวน 1 สาย

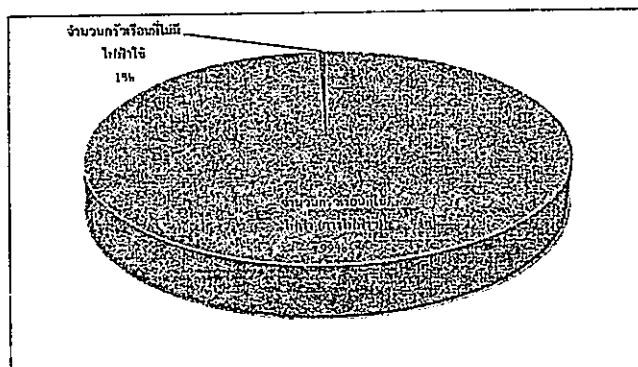


แผนภูมิที่ 2.4 แสดงปริมาณถนนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกจำแนกตามประเภทถนน

2) การไฟฟ้า

การให้บริการด้านการไฟฟ้าในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ได้รับไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจัตุรัส องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการติดตั้งซ่อมแซม และค่าใช้จ่ายในการจัดซื้ออุปกรณ์เฉพาะไฟฟ้าสาธารณะ เพื่อให้แสงสว่างบริเวณถนน ตรอก ซอย และค่าใช้จ่ายในการขยายเขตไฟฟ้าตามครัวเรือนที่จำเป็น จากการสำรวจประชาชนที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก มีไฟฟ้าใช้ เป็นดังนี้

- จำนวนหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึง 11 หมู่บ้าน
- จำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,628 ครัวเรือน
- จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า (การไฟฟ้าฯ) 1,619 ครัวเรือน
- จำนวนครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้ 9 ครัวเรือน



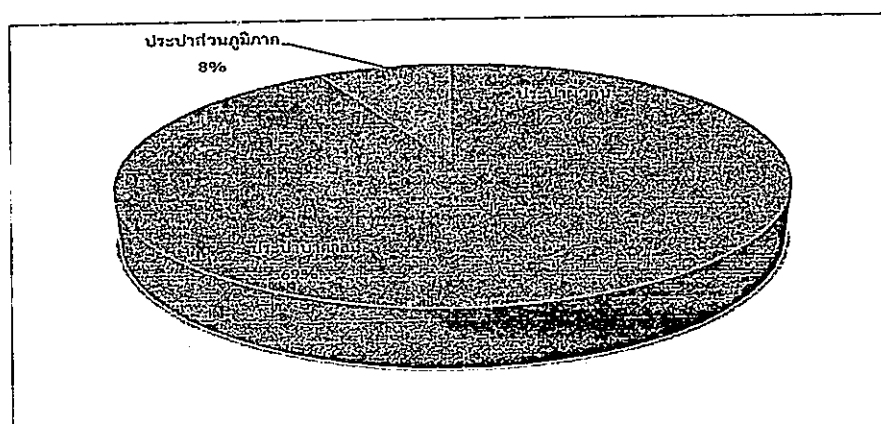
แผนภูมิที่ 2.5 แสดงจำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

3) การประปา

การให้บริการประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก เป็นการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค ประปาหมู่บ้านจากแหล่งน้ำประปาผิวดิน และจากแหล่งน้ำบาดาล ส่วนบ้านที่ไม่มีประปาหมู่บ้าน จะใช้แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นเอง หรือแหล่งน้ำธรรมชาติ จำนวนครัวเรือนที่ไม่มีน้ำประปาใช้ 30 ครัวเรือน ประเภทประปาในพื้นที่ แยกเป็นหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 2.6 การให้บริการประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

หมู่บ้าน	ประเภทประปา			รวม	สภาพการใช้งาน		หมายเหตุ
	ผิวดิน	บาดาล	ภูมิภาค		ดี	ไม่ดี	
บ้านหนองบัวโคก	-	-	1	1	1	-	
บ้านหนองลุมพุก	4	3	-	7	2	5	ยกเลิกใช้งาน 4 แห่ง
บ้านหนองโสน	-	2	-	2	1	1	
บ้านโกรกผักหวาน	-	2	-	2	1	1	
บ้านทามจาน	-	5	-	5	2	3	ยกเลิกใช้งาน 3 แห่ง
บ้านหนองพง	-	1	-	1	-	1	
บ้านโสกกรวก	1	-	-	1	-	1	ยกเลิกใช้งาน 3 แห่ง
บ้านหนองซีก	1	2	-	3	2	1	ยกเลิกใช้งาน 2 แห่ง
บ้านหนองตะครอง	-	-	1	1	1	-	
บ้านหนองตะไก่อ	-	2	-	2	2	-	
บ้านห้วยดอนยาว	-	1	-	1	1	-	ยกเลิกใช้งาน 3 แห่ง
รวม	6	18	2	34	17	17	



แผนภูมิที่ 2.6 แสดงจำนวนระบบประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จำแนกตามประเภทประปา

4) โทรศัพท์		
- โทรศัพท์สาธารณะ	12	เลขหมาย
- โทรศัพท์สาธารณะที่ใช้งานได้	4	เลขหมาย
- โทรศัพท์พื้นฐานประจำบ้าน	23	เลขหมาย
- จำนวนครัวเรือนที่ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ต	7	ครัวเรือน
5) ไปรษณีย์		
- ที่ทำการไปรษณีย์	1	แห่ง (ในเขตเทศบาล)

2.3.9 ระบบเศรษฐกิจ

1) การเกษตร

ลักษณะการเกษตรของราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ส่วนใหญ่ ทำนา-ทำไร่ ซึ่งอาศัยน้ำจากน้ำฝน และแหล่งน้ำธรรมชาติใช้ในการเกษตร ส่วนใหญ่ประสบปัญหาจากภัยแล้ง น้ำไม่เพียงพอต่อการทำการเกษตร สำหรับราษฎรที่มีพื้นที่ติดกับแหล่งน้ำก็จะประกอบอาชีพปลูกพืชผักสวนครัวเพิ่มเติมด้วย

ตารางที่ 2.7 แสดงข้อมูลพื้นฐานการเพาะปลูกในเขตพื้นที่ตำบลหนองบัวโคก

หมู่ ที่	ชื่อบ้าน	พื้นที่ หมู่บ้าน (ไร่)	พื้นที่ทำการเกษตร (ไร่)								พื้นที่ อื่น ๆ
			นาข้าว	ข้าว โพด	มันสำ ปะ หลัง	อ้อย	พริก	ไร่นา สวน ผสม	พืช อื่นๆ	รวม	
1	บ้านหนองบัว โคก	4,314	1,150	1,300	268	350	210	620	130	4,028	286
2	บ้านหนองชุมพุก	10,163	1,563	2,252	1,590	1,800	1,295	390	125	9,015	1,148
3	บ้านหนองโสน	5,305	1,529	1,479	392	480	450	365	64	4,822	483
4	บ้านโกรก ผักหวาน	3,476	1,320	552	291	212	171	416	42	3,004	472
5	บ้านทามจาน	3,126	1,096	620	230	152	190	166	9	2,463	663
6	บ้านหนองพง	4,820	960	1,594	365	394	605	186	10	4,114	706
7	บ้านโสกกรวก	3,518	904	692	553	592	218	106	12	3,077	441
8	บ้านหนองซีก	10,500	1,336	3,024	2,641	1,046	440	646	56	9,189	1,311
9	บ้านหนอง ตะครอง	4,688	950	669	558	615	260	1,032	218	4,302	386

ตารางที่ 2.7 (ต่อ)

หมู่ ที่	ชื่อบ้าน	พื้นที่ หมู่บ้าน (ไร่)	พื้นที่ทำการเกษตร (ไร่)							พื้นที่ อื่น ๆ	
			นาข้าว	ข้าว โพด	มันสำ ปะ หลัง	อ้อย	พริก	ไร่นา สวน ผสม	พืชอื่น ๆ		รวม
10	บ้านหนองตะ ไก่อ	5,569	614	1,115	1,280	1,212	270	190	141	4,822	747
11	บ้านห้วยดอน ยาว	2,646	682	784	467	240	73	176	17	2,439	207
รวม		58,125	12,167	14,081	8,635	7,093	4,128	4,293	824	51,275	6,850

ที่มา : ข้อมูลจากแผนพัฒนาการเกษตรระดับตำบล (ศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล
หนองบัวโคก)

2) การประมง

มีการเลี้ยงปลาในบ่อในบ่อน้ำสาธารณะ และบ่อน้ำส่วนบุคคล บ่อน้ำในไร่นา
ประกอบกับการทำการเกษตรแบบไร่นาสวนผสม

3) การปศุสัตว์

ราษฎรในพื้นที่ส่วนหนึ่งมีอาชีพเลี้ยงสัตว์ไว้เพื่อขายและเพื่อบริโภค ได้แก่ เลี้ยงโคเนื้อ
เลี้ยงสุกร เลี้ยงเป็ด และเลี้ยงไก่

4) การบริการ

หน่วยบริการของภาครัฐ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

- สถานีตำรวจ	จำนวน 1	แห่ง (ในเขตเทศบาล)
- สถานีดับเพลิง	จำนวน 1	แห่ง (ในเขตเทศบาล)
- ถึงดับเพลิงประจำหมู่บ้าน	จำนวน 22	แห่ง
- อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน 37	คน
- ตำรวจบ้าน	จำนวน 55	คน
- คณะกรรมการกฤษฎีกา	จำนวน -	คน
- กู้ชีพ อบต.หนองบัวโคก	จำนวน 7	คน

หน่วยธุรกิจ ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

- ปั้มน้ำมันและก๊าซ	จำนวน 4	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน 4	แห่ง
- โรงสีข้าวเอกชน	จำนวน 8	แห่ง (โรงสีข้าวชุมชน 4 แห่ง)
- การประปาส่วนภูมิภาค	จำนวน 1	แห่ง

5) การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ
 กลุ่มอาชีพในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก แยกเป็นรายหมู่บ้าน

ดังนี้

ตารางที่ 2.8 กลุ่มอาชีพในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จัดตั้งกลุ่มอาชีพ/องค์กร	ผลิตภัณฑ์ชุมชน
1	บ้านหนองบัวโคก	- กลุ่มเกษตรกรเลี้ยงโค - กลุ่มสตรี	- ขนมันงาเล็ด - พริกป่น - น้ำอ้อยสด - ขนดอกจอก
2	บ้านหนองลุมพุก	- กองทุนออมทรัพย์ - กลุ่มพริกและข้าวโพด	
3	บ้านหนองโสน	- กลุ่มออมทรัพย์ - กลุ่มหมอนถัก - กลุ่มสานตะกร้า	- หมอนถัก - ตะกร้า
4	บ้านโกรกผักหวาน	- กองทุนพัฒนา - กลุ่มฉาบปลวก - กลุ่มออมทรัพย์ - กลุ่มสตรี - กลุ่มส่งเสริมพืชไร่ - กลุ่มฉางข้าว	
5	บ้านทามจาน	- กลุ่มออมทรัพย์ - กลุ่มผู้ผลิตข้าวโพด - กลุ่มเห็ดฟาง - กลุ่มขนมคุกกี - กลุ่มผู้เลี้ยงสัตว์ - กลุ่มเกษตรกร - กลุ่มปลูกผักปลอดสารพิษ - กลุ่มสตรี - กลุ่มวิสาหกิจชุมชนบ้านทาม จาน	- ขนมคุกกี - ขนมทองม้วน - ขนมครองแครงกรอบ - ผักปลอดสารพิษ
6	บ้านหนองพง	- กลุ่มออมทรัพย์ - กลุ่มเกษตรกร	- พริกป่น

ตารางที่ 2.8 (ต่อ)

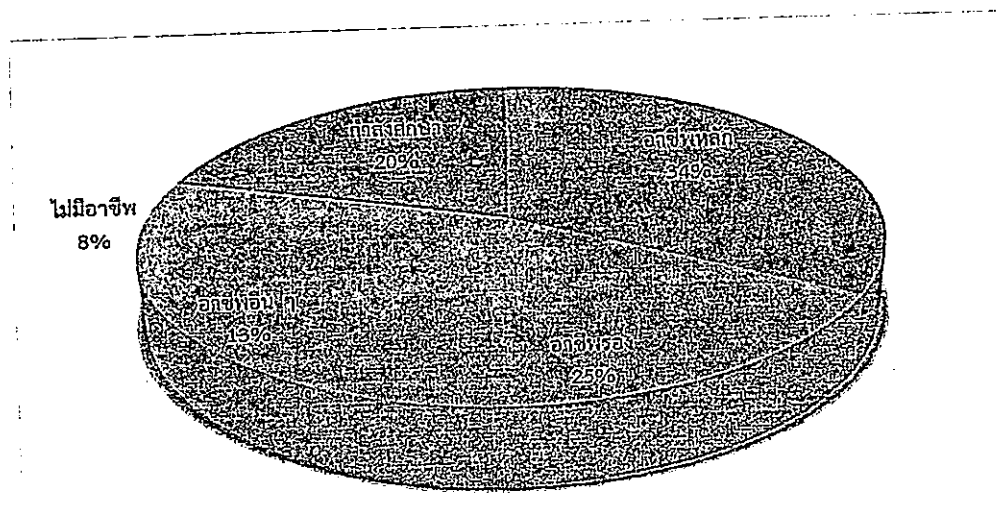
หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จัดตั้งกลุ่มอาชีพ/องค์กร	ผลิตภัณฑ์ชุมชน
7	บ้านโสกรวก	- กลุ่มออมทรัพย์ - กลุ่มเลี้ยงหมูหลุม - กลุ่มทอเสื่อกก - กลุ่มสตรีกันกง - กลุ่มส่งเสริมอาชีพ	- เสื่อกก
8	บ้านหนองซีก	- กลุ่มทอเสื่อกก - กลุ่มเลี้ยงโคเนื้อ - กลุ่มน้ำตาลโบราณ - กลุ่มปลูกพริก - กลุ่มออมทรัพย์	- เสื่อกก - น้ำตาลโบราณ - พริก
9	บ้านหนอง ตะครอง	- กลุ่มเลี้ยงสุกร - กลุ่มทอเสื่อกก - กลุ่มผลิตดอกไม้ประดิษฐ์	
10	บ้านหนองตะไก่อ	- กลุ่มทำขนมนางเล็ด - กลุ่มทอเสื่อกก	- ขนมนางเล็ด - เสื่อกก
11	บ้านห้วยดอนยาว	- กลุ่มออมทรัพย์ - กลุ่มทอเสื่อกก - กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร - กลุ่มเลี้ยงสัตว์ - กลุ่มเพาะเห็ดฟาง - กลุ่มข้าวหอมมะลิ	- เห็ดนางฟ้า - เห็ดฟาง

กลุ่มอาชีพในชุมชน ที่ขึ้นทะเบียนวิสาหกิจชุมชน จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มขนมคุกกี บ้านทามจาน หมู่ที่ 5 ตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ
2. กลุ่มน้ำตาลโบราณ บ้านหนองซีก หมู่ที่ 8 ตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

6) แรงงาน

1. อาชีพหลัก คือ เกษตรกรรม ได้แก่			
ทำนา	จำนวน	289	คน
ทำไร่	จำนวน	1,424	คน
ทำสวน	จำนวน	7	คน
ประมง	จำนวน	0	คน
ปศุสัตว์	จำนวน	2	คน
รวมอาชีพเกษตรกรรม	จำนวน	1,722	คน
2. อาชีพรอง คือ รับจ้างทั่วไป			
	จำนวน	1,262	คน
3. อาชีพอื่น ๆ ได้แก่			
รับราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	จำนวน	90	คน
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	จำนวน	34	คน
พนักงานบริษัท	จำนวน	102	คน
ค้าขาย	จำนวน	204	คน
ธุรกิจส่วนตัว	จำนวน	57	คน
อื่น ๆ	จำนวน	205	คน
รวมอาชีพอื่น ๆ	จำนวน	692	คน
4. ไม่มีอาชีพ			
	จำนวน	434	คน
5. กำลังศึกษา			
	จำนวน	1,031	คน

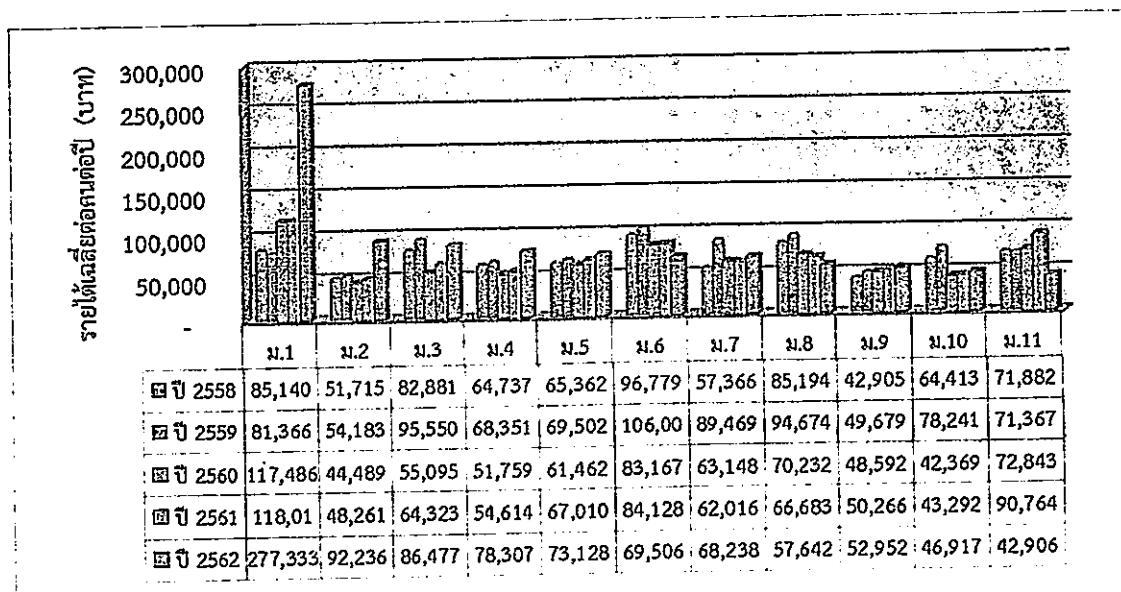


แผนภูมิที่ 2.7 แสดงจำนวนประชากร ปี 2562 จำแนกตามประเภทอาชีพ

ตารางที่ 2.9 รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปี เรียงลำดับจากมากไปน้อย พ.ศ. 2562

ลำดับของตำบล	ชื่อหมู่บ้าน	รายได้เฉลี่ยต่อคนต่อปี (บาท)
1	หมู่ที่ 1 บ้านหนองบัวโคก	277,333
2	หมู่ที่ 11 บ้านห้วยดอนยาว	92,236
3	หมู่ที่ 6 บ้านหนองพง	86,477
4	หมู่ที่ 9 บ้านหนองตะครอง	78,307
5	หมู่ที่ 3 บ้านหนองโสน	73,128
6	หมู่ที่ 8 บ้านหนองซีก	69,506
7	หมู่ที่ 5 บ้านทามจาน	68,238
8	หมู่ที่ 4 บ้านโกรกผักหวาน	57,642
9	หมู่ที่ 7 บ้านโสกรวก	52,952
10	หมู่ที่ 2 บ้านหนองลุมพุก	46,917
11	หมู่ที่ 10 บ้านหนองตะไเก้	42,906
เฉลี่ยรายได้ต่อคนต่อปีของคนในพื้นที่		85,967

ที่มา : ข้อมูลจาก จปฐ. ปี พ.ศ. 2562

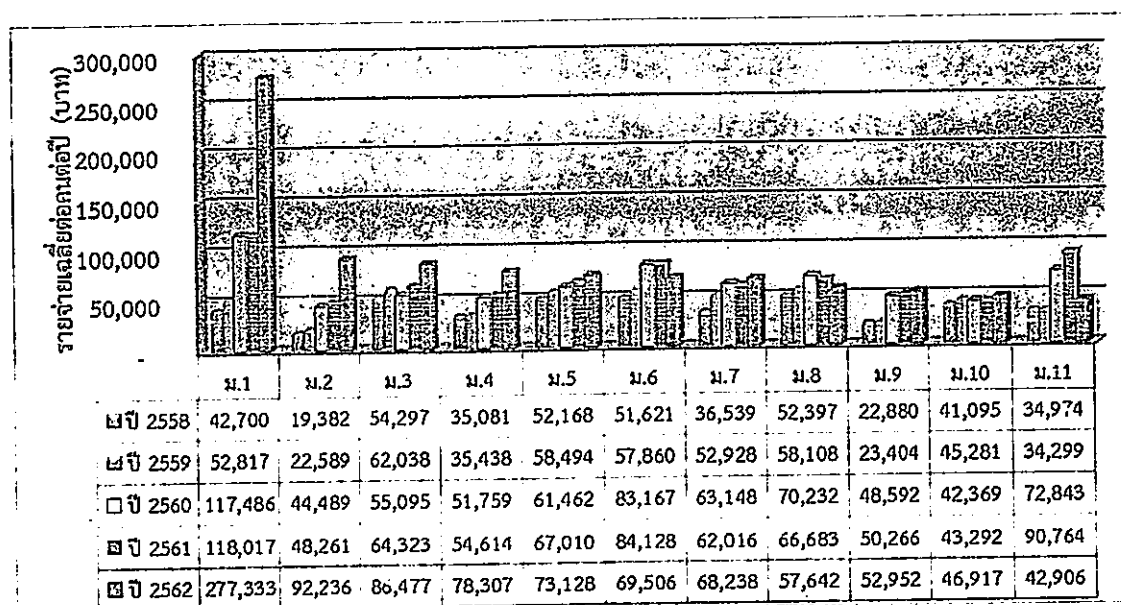


แผนภูมิที่ 2.8 เปรียบเทียบรายได้เฉลี่ยประชากรต่อคนต่อปี ระหว่างปี พ.ศ. 2558 - 2562

ตารางที่ 2.10 รายจ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อปี เรียงลำดับจากมากไปน้อย พ.ศ. 2562

ลำดับของตำบล	ชื่อหมู่บ้าน	รายจ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อปี (บาท)
1	หมู่ที่ 1 บ้านหนองบัวโคก	277,333
2	หมู่ที่ 11 บ้านห้วยดอนยาว	92,236
3	หมู่ที่ 6 บ้านหนองพง	86,477
4	หมู่ที่ 9 บ้านหนองตะครอง	78,307
5	หมู่ที่ 3 บ้านหนองโสน	73,128
6	หมู่ที่ 8 บ้านหนองซีก	69,506
7	หมู่ที่ 5 บ้านทามจาน	68,238
8	หมู่ที่ 4 บ้านโกรกผักหวาน	57,642
9	หมู่ที่ 7 บ้านโสกรวก	52,952
10	หมู่ที่ 2 บ้านหนองลุมพุก	46,917
11	หมู่ที่ 10 บ้านหนองตะไถ่	42,906
เฉลี่ยรายจ่ายต่อคนต่อปีของคนในพื้นที่		85,967

ที่มา : ข้อมูลจาก จปฐ. ปี พ.ศ. 2562



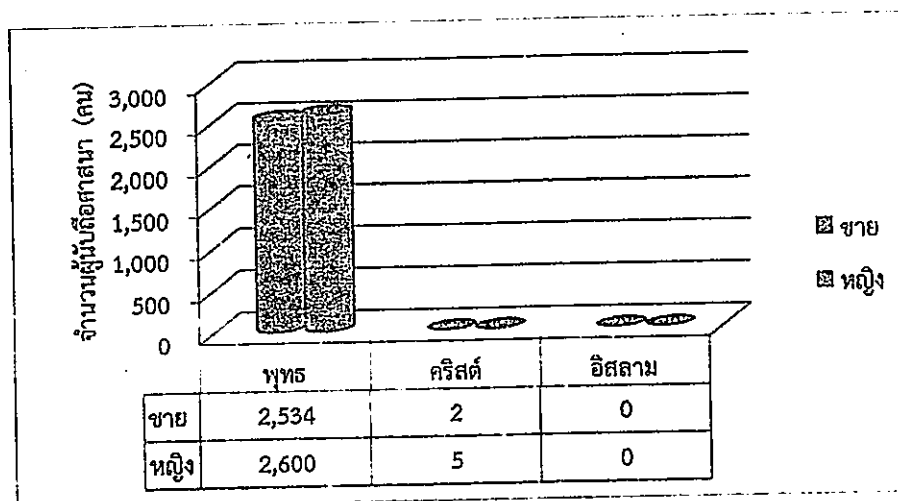
แผนภูมิที่ 2.9 เปรียบเทียบรายจ่ายเฉลี่ยประชากรต่อคนต่อปี ระหว่างปี พ.ศ. 2558 - 2562

2.3.10 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1) การนับถือศาสนา

ตารางที่ 2.11 แสดงการนับถือศาสนา

ศาสนา	เพศ		รวม (คน)
	ชาย (คน)	หญิง (คน)	
พุทธ	2,534	2,600	5,134
คริสต์	2	5	7
อิสลาม	0	0	0
รวม	2,536	2,605	5,141



แผนภูมิที่ 2.10 แสดงจำนวนประชากร จำแนกตามศาสนา ปี 2562

2) ประเพณีและงานประจำปี ในเขตตำบลหนองบัวโคก มีวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา

ดังนี้

- วันมาฆบูชา ตรงกับวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 3 ซึ่งอยู่ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี
- วันวิสาขบูชา ตรงกับวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 6 ซึ่งอยู่ในช่วงเดือนพฤษภาคมของทุกปี
- วันอาสาฬหบูชา ตรงกับวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 8 ซึ่งอยู่ในช่วงเดือนกรกฎาคมของทุกปี
- วันเข้าพรรษา ตรงกับวันแรม 1 ค่ำ เดือน 8 ซึ่งอยู่ในช่วงเดือนกรกฎาคมของทุกปี
- วันปวารณาออกพรรษา ตรงกับวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 11 ซึ่งอยู่ในช่วงเดือนตุลาคมของทุกปี

ในเขตตำบลหนองบัวโคก มีประเพณีสำคัญ ดังนี้

- ประเพณีสงกรานต์ ซึ่งตรงกับวันที่ 13 - 15 เมษายน ของทุกปี
- ประเพณีลอยกระทง ซึ่งตรงกับวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 12 ซึ่งอยู่ในช่วงเดือนพฤศจิกายน
- ประเพณีกวนข้าวทิพย์ ซึ่งตรงกับช่วงออกพรรษาของทุกปี
- ประเพณีตักบาตรเทโวโรหณะ ซึ่งตรงกับวันออกพรรษาของทุกปี
- ประเพณีสารทเดือน 10 ซึ่งอยู่ในช่วงเดือนกันยายนของทุกปี

3) ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาล้าน ภูมิปัญญาท้องถิ่นในเขตตำบลหนองบัวโคก ได้แก่จักรสาน และทอเสื่อกก ภาษาล้านในเขตตำบลหนองบัวโคก ได้แก่ ภาษาไทย - โคราช และภาษาอีสาน

2.3.11 ทรัพยากรธรรมชาติ

1) น้ำ

เนื่องจากตำบลหนองบัวโคกมีพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เกษตรกรรม เกษตรกรส่วนใหญ่ อาศัยน้ำฝนเป็นหลักในการทำการเกษตร นอกจากนี้ยังใช้แหล่งน้ำธรรมชาติที่มีอยู่ในตำบล คือ ห้วยลำอินทร์ ซึ่งสามารถเก็บกักน้ำได้ในฤดูฝนถ้าฝนแล้งติดต่อกันเป็นระยะเวลานานแหล่งน้ำดังกล่าวก็ไม่สามารถเก็บกักน้ำให้เพียงพอต่อการอุปโภคบริโภคได้ ข้อมูลแหล่งน้ำภายในตำบล หนองบัวโคกแยกเป็นรายหมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 2.12 แสดงสภาพการใช้งานของแหล่งน้ำ

หมู่บ้าน	จำนวนแหล่งน้ำ (แห่ง)	สภาพการใช้งาน	
		ดี	ไม่ดี
บ้านหนองบัวโคก	2	1	1
บ้านหนองลุมพุก	5	5	-
บ้านหนองโสน	2	2	-
บ้านโกรกผักหวาน	2	2	-
บ้านทามจาน	6	6	-
บ้านหนองพง	3	1	2
บ้านโสกรวก	1	-	1
บ้านหนองซีก	3	1	2
บ้านหนองตะครอง	2	1	1
บ้านหนองตะไก่อ	2	1	1
บ้านห้วยดอนยาว	3	3	-
รวม	31	23	8

2) ป่าไม้
ปัจจุบันพื้นที่ป่าไม้ถูกทำลายเปลี่ยนแปลงสภาพเป็นป่าเสื่อมโทรม และใช้เป็นที่ทำกินของราษฎร ซึ่งถูกเปลี่ยนแปลงสภาพเป็นพื้นที่ทำนาและปลูกพืชไร่จนหมดสภาพป่าไม้ทำให้เกิดการพังทลายของดิน ฤดูฝนเกิดปัญหาน้ำท่วมในบางพื้นที่ และเกิดความแห้งแล้งในฤดูแล้ง เนื่องจากไม่มีป่าไม้คอยดูดซับน้ำ สร้างความชุ่มชื้นในบรรยากาศทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศป่าไม้พื้นที่ส่วนใหญ่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก เป็นที่ราบสูง สลับกับที่ราบลุ่ม จึงมีทรัพยากรป่าไม้เพียงเล็กน้อย

3) ภูเขา
ลักษณะพื้นที่โดยทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีเนินเขาเตี้ย ๆ ทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือของตำบล

4) ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
เนื่องจากสภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่การเกษตร และมีประชาชนประกอบอาชีพทำการเกษตรเป็นหลัก พื้นที่ป่าไม้ถูกทำลายเปลี่ยนแปลงสภาพเป็นป่าเสื่อมโทรม และใช้เป็นที่ทำกินของราษฎร ซึ่งถูกเปลี่ยนแปลงสภาพเป็นพื้นที่ทำนาและปลูกพืชไร่จนหมดสภาพป่าไม้ทำให้เกิดการพังทลายของดิน ฤดูฝนเกิดปัญหาน้ำท่วมในบางพื้นที่ และเกิดความแห้งแล้งในฤดูแล้ง เนื่องจากไม่มีป่าไม้คอยดูดซับน้ำ สร้างความชุ่มชื้นในบรรยากาศทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบนิเวศป่าไม้

2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

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

V มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

I มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

E มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคล มีความต้องการ และความคาดหวังในหลายสิ่งอย่าง

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่ดีควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกลงใจของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมีมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น

สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิลลิสทรี ทรยางกูร (2551) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเรา และมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวข้องกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดี พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

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

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างถึงในสิทธิกร อ้วนศิริ, 2552) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเปลี่ยนแปลงเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

Campbell (1976) ให้ความหมายความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่ต้องการจะให้เป็นหรือคาดหวังไว้ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่ จะเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

Donabedian (1980) ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ

Risser (1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละคนเกิดจากประสบการณ์ หรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวังไว้

สอดคล้องกับ ผุสดี แสงหล่อ (2555, หน้า 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกรวม ของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อการให้บริการ ซึ่งมีองค์ประกอบจากสิ่งที่ได้พบเห็นและได้สัมผัส ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยม ประสบการณ์ และการได้รับการบริการที่เป็นมิตรจากผู้ให้บริการ

2.4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Theory of Need Gratification) เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของMaslow (Abraham H. Maslow) ซึ่งได้กล่าวไว้ มนุษย์ทุกคน ล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเองทั้งสิ้น และความต้องการของมนุษย์นี้มีมากมาย

หลายอย่างด้วยกัน โดยที่มนุษย์จะมีความต้องการในชั้นสูง ๆ ถ้าความต้องการในชั้นต้น ๆ ได้รับการตอบสนองอย่างพึงพอใจเสียก่อน (สมิต สัชฌกร, 2542)

Maslow (สมิต สัชฌกร, 2542) ได้กล่าวถึง ความต้องการของบุคคลตามลำดับชั้น ไว้ดังนี้

1. บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ ตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมอย่างอื่นอีกส่วน ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของบุคคล

3. ความต้องการของบุคคลแต่ละบุคคลจะเรียงลำดับความสำคัญ จากความต้องการชั้นพื้นฐานจนถึงความต้องการชั้นสูงสุดเรียกว่า “ลำดับชั้นของความต้องการ” เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นไป

4. ลำดับชั้นของความต้องการของ Maslow ได้แบ่งลำดับชั้นความต้องการของบุคคล เป็น 5 ระดับตามความสำคัญ ดังนี้

1) ความต้องการทางสรีระวิทยา เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด ของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ความต้องการพักผ่อน ความต้องการออกกำลังกาย เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงความมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิตและอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม

3) ความต้องการความรักและการยอมรับ เป็นความต้องการทางสังคมที่อยากให้มีคนเอาใจใส่ แสดงความรัก ความห่วงใย และยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4) ความต้องการการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการดีเด่นในความสามารถของบุคคลอยากให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตน และยกย่องให้เกียรติ

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการชั้นสูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการรู้จักและเข้าใจในตนเองด้วยความพยายามผลักดันชีวิตตนเองไปในทางที่คาดหวังให้ดีที่สุด

อาจกล่าวได้ว่า มนุษย์ทุกคนต่างมีความต้องการ ซึ่งความต้องการแต่ละชั้นอาจได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังมากหรือน้อยต่างกัน

2.4.3 ทฤษฎี ERG Model

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

1. ความต้องการเพื่อคงชีวิตรอด (Existence Needs) ซึ่งรวมถึงความต้องการสิ่งของและความต้องการต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น อาหาร น้ำ เงิน และสภาพการที่ดีในการทำงาน เป็นต้น

ความต้องการชนิดนี้สามารถเทียบได้กับความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) ของมาสโลว์นั่นเอง

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

3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) หมายถึง ความต้องการมีความคิดสร้างสรรค์หรือได้รับประโยชน์จากตนเอง และสิ่งแวดล้อม บุคคลจะเกิดความพึงพอใจในความต้องการนี้เมื่อเขาได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ และได้พัฒนาความสามารถของตนเอง ความต้องการชนิดสุดท้ายของอันเดอร์เฟอร์นี้ เป็นลักษณะของการรวมความต้องการตามทฤษฎีของมาสโลว์ในส่วน of ความต้องการมีเกียรติยศ และมีคุณค่า (Esteem Needs) และความต้องการประจักษ์แจ้งในตนเอง (Self-Actualization Needs) ไว้ด้วยกัน

2.4.4 การวัดความพึงพอใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติหรือเจตคติ เป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรงแต่เราสามารถวัดทัศนคติได้โดยอ้อมซึ่งจะทำได้โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดจากบุคคลเหล่านั้น แสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้อาจเกิดขึ้นได้เป็นธรรมชาติของการวัดทั่ว ๆ ไป โดยเสนอว่าเทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถเทียบสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง และได้เพิ่มเติมว่าสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่องและให้ค่าเที่ยงตรงสูง สำหรับมาตรฐานการวัดความพึงพอใจจริง ๆ นั้นกระทำได้โดยวิธีการดังกล่าวต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถามเป็นวิธีการวัดที่นิยมแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยขอรับรองผู้ที่เราต้องการให้แสดงความคิดเห็นในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามเกี่ยวกับเรื่องการบริหาร ความสัมพันธ์ สวัสดิการขององค์การที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ หรืออื่น ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่แน่นอนต่อไป

2. วัดโดยการสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ต้องใช้เทคนิคและการวางอุบายอย่างมาก มิฉะนั้นจะได้คำตอบซึ่งมีความไม่เที่ยงตรงหรือไม่มีผล

3. การสังเกต วิธีนี้ไม่ค่อยแพร่หลาย และไม่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานมาก ๆ คงทำได้ในองค์กรที่มีผู้ปฏิบัติงานไม่มากนัก ซึ่งวิธีนี้ผู้สังเกตต้องใช้ความพยายามอย่างสูง และต้องใช้เวลาความถี่ในการสังเกตอย่างทั่วถึง

2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

ความหมายของนโยบายสาธารณะ (Public Policy)

Ira Sharkansky (1970) นโยบายสาธารณะ คือ กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐบาลซึ่งครอบคลุมกิจกรรมทั้งหมดของรัฐบาล

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

James E. Anderson (1994) นโยบายสาธารณะ คือ แนวทางการปฏิบัติหรือการกระทำ ซึ่งมีองค์ประกอบหลายประการ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหรือชุดของผู้กระทำที่จะต้องรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสังคม โดยมีจุดมุ่งหมายชัดเจนว่า สิ่งใดที่จะต้องกระทำให้สำเร็จ มิใช่เพียงแต่สิ่งที่รัฐบาลตั้งใจกระทำหรือเสนอให้กระทำเท่านั้น เป็นการจำแนกให้เห็นความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างนโยบายกับการตัดสินใจของรัฐบาล ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญระหว่างทางเลือกทางเลือกที่ต้องเปรียบเทียบกัน (Competing Alternatives)

มยุรี อนุมานราชชน (2547) นโยบายสาธารณะ คือ เป็นเครื่องมือในการกำหนดทิศทางและแนวทางในการพัฒนาต่าง ๆ ภายใต้กรอบคิดในกระแสหลักภาครัฐมีอิสระในการกำหนดนโยบายสาธารณะอย่างเต็มที่ แต่กรอบคิดในกระแสทางเลือก ภาครัฐต้องกำหนดนโยบายโดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ประกอบกันเข้าเป็นปัจจัยแวดล้อมของนโยบายบุคคลและองค์การที่มีอำนาจตัดสินใจในนโยบาย ตลอดจนการคำนึงถึงกระบวนการที่มีส่วนร่วมของประชาชนก็เป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ

เดชรัตน์ สุขกำเนิด, วิชัย เอกพลาการ และ ปัตพงษ์ เกษสมบุรณ์ (2545) เสนอว่า นโยบายสาธารณะอาจเกิดและดำเนินไปได้โดยฝ่ายต่าง ๆ ในสังคม โดยไม่จำเป็นต้องได้รับการประกาศอย่างเป็นทางการจากรัฐบาล เพราะนโยบายสาธารณะก็คือ “ทิศทางหรือแนวทางที่สังคมโดยภาพรวมเห็นว่าหรือเชื่อว่าควรที่จะดำเนินการไปในทางนั้น” ซึ่งทิศทางหรือแนวทางนั้นอาจเกิดขึ้นมาจากความริเริ่มของรัฐบาล ของภาคเอกชน หรือของภาคประชาชนก็ได้ โดยที่หัวใจสำคัญของนโยบายสาธารณะในความหมายนี้ไม่ได้อยู่ที่คำประกาศ หรือข้อเขียนที่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรหรือออกมาเป็นทางการ แต่อยู่ที่ “กระบวนการ” ของการดำเนินการให้ได้มาซึ่งนโยบายสาธารณะมากกว่า โดยกระบวนการสร้างนโยบายสาธารณะที่ดีต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในสังคม เข้ามาทำงานร่วมกัน โดยร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารความรู้ต่าง ๆ ร่วมกำหนดทิศทางหรือแนวทางของนโยบายสาธารณะร่วมดำเนินการตามนโยบายเหล่านั้น ร่วมติดตามผลและร่วมทบทวนนโยบายสาธารณะ เพื่อปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาต่อเนื่อง (อำพล จินดาวัฒน์, 2546 : 7)

กวี รัชชชน (2541) กล่าวว่า นโยบายมีความหมาย 2 ลักษณะที่มีความสัมพันธ์กัน ลักษณะที่หนึ่งมีความหมายถึงกิจกรรม (activities) ส่วนอีกลักษณะหนึ่งจะมีความหมายในฐานะที่เป็นศาสตร์ (science) ซึ่ง 2 ลักษณะจะมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ นโยบายสาธารณะในฐานะที่เป็นศาสตร์จะ

ทำการศึกษาจากนโยบายสาธารณะที่เป็นกิจกรรมแล้วนำมาสะสมกันเป็นความรู้ หรือเป็นวิชา (subject) เพื่อประโยชน์ในการศึกษาที่จะได้ทำให้การกำหนดนโยบายในฐานะที่เป็นกิจกรรมบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ถวัลย์ วรเทพพิพิงษ์ (2536) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะเป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาล มีวัตถุประสงค์แน่นอนอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างแก้ปัญหาในปัจจุบัน ป้องกันปัญหาในอนาคต ก่อให้เกิดผลที่พึงปรารถนา

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

Easton (1965) ได้เสนอแนวความคิดของกิจกรรมทางการเมืองและนโยบายสาธารณะ โดยนำแนวความคิดระบบทางการเมือง (Political system) มาเสนอตัวแบบหรือทฤษฎีระบบซึ่งเป็นตัวแบบที่ได้รับความนิยมใจอย่างมาก โดยแสดงให้เห็นภาพว่า นโยบายสาธารณะเป็นผลผลิตของระบบการเมือง เริ่มจากปัจจัยนำเข้า (Input) ที่เป็นการต้องการและการสนับสนุน (Demands and support) ที่เกิดขึ้นจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม (Environment) นำไปสู่ระบบการเมือง เพื่อการตัดสินใจและการกระทำ (decisions and actions) เพื่อเป็นผลผลิต (output) นำไปกำหนดเป็นนโยบายสาธารณะและผลของนโยบายสาธารณะ เมื่อได้รับผลกระทบจากสิ่งแวดล้อมอาจมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) ไปเป็นปัจจัยนำเข้าอีกเป็นพลวัตร

องค์ประกอบของนโยบายสาธารณะ

รัฐเป็นผู้ที่ดำเนินการกระบวนการนโยบายสาธารณะภายใต้กรอบแห่งอำนาจการบริหาร อำนาจนิติบัญญัติ และอำนาจตุลาการ ซึ่งอำนาจสามสายนี้เปรียบเสมือนโครงร่างของการปกครองประเทศตามระบอบประชาธิปไตย อีกทั้งในกรณีประเทศไทย บทบัญญัติในรัฐธรรมนูญยังได้ระบุถึงแนวนโยบายแห่งรัฐไว้เป็นกรอบสำหรับการจัดทำนโยบายสาธารณะของรัฐบาลอีกด้วย (แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 75-87) อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณานโยบายสาธารณะ จะเห็นว่าประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ประการด้วยกัน คือ

1. เจตนาของรัฐบาลที่จะดำเนินการ หรือไม่ดำเนินการในกิจกรรมบางอย่าง

ดังจะเห็นได้ในคำประกาศ หรือแถลงนโยบาย ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบที่เป็นทางการ เช่น การแถลงมติคณะรัฐมนตรีต่อสภาระชชน หรืออย่างไม่เป็นทางการ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีแก่สื่อมวลชน โดยทั่วไป เจตนาของรัฐบาลดังกล่าวมักจะมีที่มาจากข้อเรียกร้อง หรือความต้องการของประชาชน และจะต้องอิงกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญที่ว่าด้วยแนวนโยบายแห่งรัฐด้วย

อย่างไรก็ดี เจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศนี้ อาจจะมีการนำไปปฏิบัติจริง ๆ หรือไม่นั้น ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และพันธะสัญญากับต่างประเทศ เช่น แม้ว่ารัฐมนตรีเกษตรประกาศว่า รัฐบาลจะใช้มาตรการปกครองสินค้าเกษตร แต่เมื่อถึงขั้นตอนที่ดำเนินการแล้ว ผลการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะก็จะสรุปได้ว่า ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากผิดข้อตกลงการค้าเสรีที่ประเทศมีกับองค์การการค้าโลก เป็นต้น

2. การตัดสินใจดำเนินการของรัฐบาล

การตัดสินใจในการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเป็นผลมาจากเจตนารมณ์ที่รัฐบาลประกาศหรือแถลงไว้ การตัดสินใจของรัฐบาลจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดว่าจะแบ่งสรรงบประมาณอย่างไร ประชาชนกลุ่มใดจะได้รับผลประโยชน์อะไร และได้มากกว่าน้อยกว่ากันอย่างไร การกำหนดแนวปฏิบัติจะดำเนินการในรูปแบบใด เช่น กรกำหนดออกมาเป็นกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรี ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับระดับความสำคัญของนโยบายสาธารณะนั้น ๆ เช่น นโยบายปฏิรูปที่ดินจะออกในรูปของกฎหมาย เป็นพระราชบัญญัติ การห้ามจำหน่ายสุราในบางช่วงเวลาเป็นระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎกระทรวง ส่วนการช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยแล้งรุนแรงก็อาจจะออกมาเป็นมติคณะรัฐมนตรี ฯลฯ จะเห็นได้ว่า การตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะของรัฐบาลแต่ละระดับมีผลกระทบต่อประชาชนกลุ่มต่าง ๆ มากน้อยแตกต่างกัน ในกรณีที่เป็นนโยบายสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนวงกว้างและต้องการให้มีผลตลอดไป หรือกระทบต่อโครงสร้างการจัดสรรทรัพยากรของประเทศ (เช่น การกระจายการถือครองที่ดิน) ก็มักออกเป็นกฎหมาย ส่วนที่มีหวังผลแก้ปัญหาเฉพาะกิจระยะหนึ่ง หรือเป็นเรื่องฉุกเฉิน ก็จะตัดสินใจและกำหนดโดยมติคณะรัฐมนตรี

3. กิจกรรมของรัฐบาล

กิจกรรมของรัฐบาลเป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นถึงการดำเนินงานตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายสาธารณะ ซึ่งจะช่วยให้เห็นว่ามีกระทำตามเจตนารมณ์และแนวนโยบายสาธารณะที่กำหนดไว้อย่างไร หรือไม่ มีการระดมจัดหาทรัพยากร หรือมีมาตรการอย่างอื่นมาเพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมดังกล่าวอย่างไร หรือไม่ และมากน้อยเพียงใด เช่น นโยบายการตรวจสอบคุณภาพอาหารเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภค รัฐบาลจะต้องมีกิจกรรมเสริมอย่างจริงจัง นอกเหนือไปจากการตรวจสอบว่า อาหารเป็นอันตรายหรือไม่ แต่จะต้องมีการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของการลงทะเบียนแก่ผู้ค้าอย่างจริงจังด้วย เพราะหากปล่อยปละละเลย ไม่เคร่งครัดการบังคับใช้กฎหมายในส่วนของการลงทะเบียน ก็เท่ากับว่า รัฐบาลยังมิได้ดำเนินกิจกรรมตามนโยบายที่กำหนดนั้นอย่างได้ผล (กล่าวคือ ยังมีผู้ผลิตอาหารที่เป็นอันตรายออกมาขายเพราะไม่ต้องเกรงกลัวบทลงโทษ) โดยทั่วไป เราสามารถจะพิจารณากิจกรรมของรัฐบาลได้จากโครงการ และแผนงานต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการว่า ได้มีการนำมาปฏิบัติหรือไม่ อย่างไร และดำเนินการอย่างจริงจังเพียงใด

4. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมของรัฐบาล

การดำเนินกิจกรรมของรัฐบาลตามที่ประกาศเจตนารมณ์ไว้ จะมีการกำหนดเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คาดหวังของกิจกรรมไว้ตั้งแต่เริ่มจัดทำแผนงาน ดังนั้น ซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการ

ดำเนินกิจกรรมจึงเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของกิจกรรมรัฐบาล เช่น โครงการ
 ธรรมรงค์สถิตติ “เมาแล้วขับ” นั้น ผลลัพธ์ที่ออกมาควรจะแสดงแนวโน้มจำนวนผู้กระทำความผิดลดลง แต่
 หากไม่ลดลง ก็แสดงว่า นโยบายที่กำหนดขึ้นไม่บรรลุผลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ประเภทของนโยบายสาธารณะ

จากความหมายของนโยบายสาธารณะคือ สิ่งที่รัฐบาลเลือกกระทำ หรือไม่กระทำ ซึ่ง
 กระทบต่อผลประโยชน์ของเรา ซึ่งเป็นนิยามที่ดูง่ายที่สุดแต่ในกระบวนการนโยบายจริง ๆ มีความ
 ซับซ้อนมากกว่านั้น สมมติว่า ประธานาธิบดีมีอำนาจเด็ดขาดตัดสินใจ ดังนั้น ประธานาธิบดีจะมี
 บทบาทแต่ผู้เดียวในการดำเนินการ และต้องรับผิดชอบต่อนโยบายที่ดำเนินการไป เช่น ในกรณี
 สหรัฐอเมริกา ถ้าประธานาธิบดีออกกฎหมายอนุญาตให้ว่ายน้ำ และตกปลาในแม่น้ำได้ในช่วงเวลา
 5 ปี กฎหมายแบบนี้จะมีผลเพียงเป้าหมายเดียว คือ การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์จากแม่น้ำ การออก
 กฎหมายแบบนี้จึงดูง่าย ไม่ยุ่งซับซ้อนที่จะประกาศ และยังมีประสิทธิผลในทางปฏิบัติด้วย

ตามหลักการจำแนกประเภท (Typology) นักวิชาการได้พัฒนาการจำแนกประเภท
 นโยบายสาธารณะ การแบ่งในยุคแรกสุด โดยทั่วไปจะแบ่งเป็นประเภทตามประเภทของเรื่อง เช่น
 นโยบายการศึกษา นโยบายด้านสุขภาพ หรือนโยบายด้านการขนส่ง ฯลฯ การจัดแบ่งประเภทแบบนี้
 แม้ว่าจะเป็นประโยชน์ในการจำแนกความแตกต่างของขอบเขตนโยบาย แต่จะไม่ช่วยให้เรามองเห็น
 ข้อสรุปทั่วไปเกี่ยวกับแนวคิดรัฐศาสตร์ซึ่งอยู่ภายใต้นโยบายเหล่านี้ได้

ทฤษฎีการแบ่งประเภทนโยบายของ Theodore Lowi, Randall Ripley และ Grace
 Franklin

ทฤษฎีการแบ่งประเภทนโยบาย (Policy typologies) ได้พัฒนามาเป็นลำดับ กระทั่งถึงยุค
 ใหม่ของการพัฒนาการแบ่งประเภทนโยบายซึ่งเริ่มต้นในปี ค.ศ.1964 Theodore Lowi (1968) ได้
 วางรูปแบบการจำแนกประเภทของนโยบายที่ดีไว้แบบหนึ่ง ซึ่งเป็นที่นิยมใช้สอนในระดับมหาวิทยาลัย
 ทั่วไปในปัจจุบัน Lowi ได้จำแนกประเภทนโยบายสาธารณะเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. นโยบายจัดสรร (Distributive Policies) เป็นนโยบายที่มุ่งจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้
 ประโยชน์บางอย่างแก่กลุ่มผลประโยชน์เฉพาะกลุ่ม เช่น นโยบายอุดหนุนเกษตรกร (Farm
 subsidies) และการจ่ายชดเชยของรัฐบาลกลางให้กับการสร้างโครงสร้างพื้นฐานในชนบท (Local
 infrastructures) เช่น โครงการสร้างเขื่อน (เช่น กรณีจีนสร้างเขื่อนกั้นแม่น้ำ ต้องชดเชยด้วยการหาที่
 อยู่ให้ผู้ที่ถูกเวนคืนที่ดิน) ระบบป้องกันน้ำท่วม สนามบิน ทางหลวง และโรงเรียน ผลประโยชน์จาก
 โครงการสาธารณะเหล่านี้โดยปกติจะกระจายไปในกระบวนการของอำนาจบริหารและกระบวนการ
 ด้านงบประมาณ นโยบายกระจายนี้ทำให้เกิดการเจรจาต่อรองแบ่งปันผลประโยชน์กันในระหว่างกลุ่ม
 สมาชิกรัฐสภา เพราะพวกเขาจะอ้างถึงประสิทธิภาพของเขาในการนำเอาเงินงบประมาณเหล่านี้ไป
 พัฒนาให้ท้องถิ่นของเขา เพื่อเป็นการรณรงค์หาเสียงสำหรับการเลือกตั้งครั้งต่อไป แต่น่าสังเกตว่า
 โครงการรายจ่ายที่ลงไปสู่งบประมาณของท้องถิ่นนั้น บ่อยครั้งจะเน้นการจัดสรรงบประมาณอย่าง
 ยุติธรรมโดยยึดตามสัดส่วนของเสียภาษีที่ผู้เสียภาษีในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้จ่าย

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

1) นโยบายควบคุมแบบแข่งขัน เกี่ยวข้องกับนโยบายที่มีลักษณะ “จำกัดการจัดการสินค้าและบริการให้แก่ผู้ค้าส่งให้มีเพียง 2-3 รายที่คัดเลือกมาจากผู้ค้าส่งจำนวนมากที่แข่งขันกัน” เช่น การจัดสรรคลื่นความถี่วิทยุ โทรทัศน์ และการออกใบอนุญาตแฟรนไชส์ (Franchise) อีกตัวอย่างก็คือ นโยบายที่ตั้งใจเพื่อควบคุมการค้า หรือวิชาชีพ เช่น กฎหมาย ยา การรักษาพยาบาล วิศวกรรม ไฟฟ้า ประปา และช่างออกแบบ รัฐบาลจะมีนโยบายเพื่อควบคุมการประกอบอาชีพอิสระเหล่านี้ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำหนดอำนาจในการออกใบอนุญาตให้แก่สมาชิกของสมาคมอาชีพ เช่น อาชีพทนายความ หรือใบอนุญาตประกอบเวชกรรมสำหรับอาชีพแพทย์ นโยบายควบคุมแบบนี้ แม้ว่าจะมีข้อเสียตรงที่เป็นการจำกัดการเข้าสู่อาชีพของบางคน และเป็นการจำกัดจำนวนผู้ประกอบการวิชาชีพ แต่ข้อดีคือ สามารถจะกำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านวิชาชีพนั้น ๆ ได้ เพราะในทางปฏิบัติก็จะมี การกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่เหมาะสมจะได้รับใบอนุญาต เป็นต้น อย่างไรก็ตาม นโยบายควบคุมแบบแข่งขันนี้ ส่วนมากแล้วจะไม่เป็นที่สังเกตของสาธารณชนมากนัก ดังนั้น ในสหรัฐ นโยบายนี้จึงมักจะออกมาในระดับมลรัฐ ส่วนกรณีของไทย เป็นประเทศเล็ก จึงออกมาในแบบรวมทั้งประเทศ เช่น แพทยสภา วิศวกรรมสถาน และสมาคมทนายความ เป็นต้น

2) นโยบายควบคุมแบบปกป้อง เป็นนโยบายที่ออกมาเพื่อปกป้องสาธารณชนจากผลด้านลบของกิจกรรมภาคเอกชน (Negative effects of private activity) เช่น อาหารเป็นพิษ มลพิษทางอากาศ ผลิตรถยนต์ไม่ปลอดภัย หรือการฉ้อฉลทางธุรกิจ กฎหมายที่ออกมาควบคุมธุรกิจเพื่อปกป้องผู้บริโภคหรือสาธารณชนนี้ย่อมจะไม่เป็นที่พึงพอใจของธุรกิจ เพราะนอกจากจะถูกตรวจสอบอย่างเข้มงวดแล้ว ธุรกิจยังจะต้องเสียต้นทุนเพิ่มขึ้นในการที่จะระมัดระวังคุณภาพ หรือปรับปรุงให้คุณภาพดีขึ้น ซึ่งจะมีผลให้กำไรของธุรกิจลดลง เป็นธรรมดาที่ธุรกิจส่วนมากจะต่อต้านกฎหมายแบบนี้ ขณะที่หน่วยซึ่งมีหน้าที่ควบคุมจะยืนหยัดปกป้องผลประโยชน์สาธารณะ นโยบายควบคุมแบบปกป้องมีแนวโน้มว่าจะถูกคัดค้านได้แย่งจากธุรกิจ และโดยปกติการตัดสินใจออกกฎหมายจะต้องอาศัยการเจรจา และการประนีประนอม เพราะในกรณีส่วนใหญ่แล้ว ทั้งธุรกิจ และผู้ออกกฎหมายจะไม่มีใครเห็นด้วยทั้งหมดกับการกำหนดนโยบายแบบนี้ บ่อยครั้งที่รัฐสภา และสมาชิกสภา ถูกจัดไว้ในฐานะนายหน้าหรือคนกลางซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างหน่วยควบคุม และผลประโยชน์ทางธุรกิจ

3) นโยบายจัดสรรใหม่ (Redistributive Policies) เป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นมาเพื่อทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ นโยบายนี้มักจะถูกโต้แย้ง เพราะมันเกี่ยวข้องกับรัฐบาล และผู้นำ ซึ่งเรียกว่า สมาคมชั้นสูงสุด (Peak association) ในด้านการจัดทำนโยบาย โดยทั่วไปนโยบายจัดสรรใหม่มุ่งที่จะดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสรรความมั่งคั่ง ที่ดิน สิทธิบุคคล และสิทธิพลเมือง หรือนโยบายที่มีคุณประโยชน์กับชนชั้นสังคม และกลุ่มชาติพันธุ์ ภายใต้นิยามนี้ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจนได้รวมเอาสวัสดิการ สิทธิพลเมืองของชนกลุ่มน้อย ความช่วยเหลือแก่เมืองและโรงเรียนที่ขัดสนยากจน เป็นต้น

นโยบายแบบนี้ยากที่จะผ่านรัฐสภาได้ เพราะจะต้องทำให้กลุ่มที่มีอำนาจต่ำมีมากกว่ากลุ่มผลประโยชน์ที่มีอำนาจสูง หรืออย่างน้อยที่สุดก็ต้องชักชวนให้กลุ่มที่มีอำนาจสูงกว่าเห็นว่ามันเป็นสิ่งถูกต้อง และยุติธรรมที่จะกระจายทรัพยากรบางส่วนไปให้แก่กลุ่มที่มีอำนาจน้อยกว่า

ในกรณีของไทย การออกกฎหมายภาษีมรดก ภาษีทรัพย์สิน รวมทั้งการปฏิรูปที่ดินเป็นตัวอย่างที่ชัดเจนว่า กฎหมายดังกล่าวนี้แทบจะไม่มีโอกาสผ่านความเห็นชอบของรัฐสภาเลย เพราะคนร่ำรวยซึ่งแม้จะเป็นคนส่วนน้อย แต่มีอำนาจสูงกว่าเป็นผู้สูญเสียประโยชน์ ก็จะกดดันไม่ให้รัฐสภาผ่านกฎหมายนี้ ดังจะเห็นได้ว่า แม้พรรคการเมืองต่าง ๆ จะเสนอนโยบายนี้ในช่วงการหาเสียง แต่ก็ไม่เคยมีการผลักดันเข้าสภาเป็นรูปธรรมแม้แต่ครั้งเดียว

ความสำคัญของนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะถือเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการบริหารงานของรัฐบาล เพราะเกี่ยวข้องกับเจตนารมณ์ของรัฐบาลตั้งแต่เมื่อครั้งหาเสียงเลือกตั้ง จนถึงการประกาศแถลงนโยบาย และโดยตัวของมันเอง นโยบายสาธารณะก็มีความสำคัญในแง่ต่าง ๆ ดังนี้

1. เป็นกรอบแนวทางการบริหารจัดการของภาครัฐในอันที่จะแก้ปัญหาให้แก่สาธารณชน เพราะนโยบายสาธารณะจะกระทบต่อวิถีชีวิตด้านต่าง ๆ ของประชาชน เช่น นโยบายสาธารณะด้านสาธารณสุขสวัสดิการ การศึกษา การเก็บภาษี การค้าต่างประเทศ การอพยพ สิทธิของพลเมือง การปกป้องสิ่งแวดล้อม รายจ่ายของรัฐบาลท้องถิ่น และการป้องกันประเทศ
2. เป็นเสมือนเข็มทิศการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่จะยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ เนื่องจากในนโยบายสาธารณะจะกำหนดว่าเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องส่วนใด จะต้องปฏิบัติอะไร อย่างไร และเมื่อไร จึงจะสอดคล้องกับแนวนโยบาย
3. ช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ถึงบทบาทการมีส่วนร่วมตามนโยบายที่รัฐบาลกำหนด เช่น โครงการรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน
4. เป็นเครื่องมือสำหรับทำให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรใหม่ที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของปัญหา และเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนใหญ่

นโยบายสาธารณะกับประชาสังคม

นโยบายสาธารณะ และภาคประชาสังคม (Civil society) ถือว่ามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ทั้งความสัมพันธ์ในเชิงผลประโยชน์ (benefits) และความขัดแย้ง (Conflicts) หรือทั้งสองอย่างในเวลาเดียวกัน นโยบายสาธารณะใด ๆ ก็ตามย่อมทำให้เกิดความสัมพันธ์สองด้านนี้เสมอ เพราะยากที่นโยบายสาธารณะจะก่อให้เกิดผลประโยชน์เพียงด้านเดียว แม้ว่าจะเป็นนโยบายสาธารณะที่เป็นสินค้าสาธารณะ บริสุทธิ (Pure public goods) ก็ยังมีคำถามเรื่องลำดับความเหมาะสมของนโยบาย ผลต่างด้านต้นทุน-ผลประโยชน์ หรืออัตราผลตอบแทนของโครงการ (Internal rate of returns) อีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจที่นโยบายสาธารณะของรัฐบาลมักจะถูกเพ่งเล็งมากที่สุดคือ เรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of interests) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับภาคประชาสังคม ซึ่งที่จริง ผลประโยชน์ทับซ้อนนี้ก็คือ ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ระหว่างผู้กำหนดนโยบายซึ่งได้แก่

รัฐบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินนโยบายกับสาธารณชน ความขัดแย้งเชิงผลประโยชน์ที่เห็นได้ชัด เช่น เหตุใดรัฐบาลจึงไม่เลือกที่จะสร้างถนนสาย A แต่กลับไปสร้างถนนสาย B ทั้งที่สาย A มีความคุ้มค่ามากกว่าในทุกด้าน ซึ่งข้อเท็จจริงเบื้องหลังของการที่รัฐบาลเลือกสร้างสาย B ก็เพราะผู้ดำเนินนโยบายซึ่งเป็นคนของรัฐบาลมีผลประโยชน์ที่สมควรได้จากการเลือกโครงการนั้น ซึ่งการได้ประโยชน์ของผู้ดำเนินนโยบายทำให้สาธารณชนเสียหายหรือได้รับประโยชน์ไม่เต็มเม็ดเต็มหน่วย

การกำหนดนโยบายสาธารณะในประเทศไทย การเมืองและนโยบายสาธารณะ เป็นขอบข่ายที่สำคัญประการหนึ่งของรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์ในประเทศไทย มีมานานกว่า 5 ทศวรรษแล้ว นโยบายสาธารณะเป็นกิจกรรมของฝ่ายการเมือง ซึ่งนโยบายสาธารณะก็คือ กฎหมายหรือการตัดสินใจของรัฐบาล

อุทัย เลหาวิเชียร (2544) ได้กล่าวว่า รัฐประศาสนศาสตร์ คือ วิชาที่เกี่ยวกับการบริหารรัฐกิจการบริหารรัฐกิจ คือ การบริหารภาครัฐมีลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการเมือง นักบริหารในภาครัฐไม่ใช่แค่เพียงเป็นผู้ที่นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเท่านั้น ยังมีบทบาทสำคัญยิ่งในฐานะผู้กำหนดนโยบาย ทั้งที่การกำหนดนโยบายเป็นหน้าที่ของฝ่ายการเมือง เมื่อนักบริหารรัฐกิจทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบายก็เท่ากับว่าได้ปฏิบัติหน้าที่ของฝ่ายการเมืองด้วย จะเห็นได้ว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะมีความสัมพันธ์กับระบอบการเมือง ระบอบการเมืองที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะทั้งในเรื่องวัตถุประสงค์ของนโยบาย ค่านิยม และบทบาทของผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายประเทศไทยก่อนการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 มีการปกครองในระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ โดยผู้ปกครองคนเดียว (Monarchy) หรือคณะบุคคล (Aristocracy) มีอำนาจทั้งในทางนิติบัญญัติ บริหารและตุลาการโดยสมบูรณ ใน การกำหนดนโยบายต่าง ๆ ระบบราชการไทยมีลักษณะเป็นระบบราชการแบบผู้นำมีอำนาจเหนือระบบราชการ (Ruler-dominated bureaucracy) ต่อมาภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี พ.ศ. 2475 ประเทศไทยได้มีการปกครองเป็นระบอบประชาธิปไตย ได้ประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับแรกเมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2475 ระบบราชการไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2475 จนถึงปี พ.ศ. 2522 มีลักษณะเป็นแบบอำมาตยาธิปไตย (Bureaucratic elite system)

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2522) เสนอว่า เมื่อมีข้าราชการเข้าไปดำรงตำแหน่งสำคัญในคณะรัฐมนตรีและตำแหน่งทางการเมืองอื่น ๆ ข้าราชการจะมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบาย เพราะมีบทบาททั้งสองด้าน คือ ทั้งการเมืองและการบริหารในเวลาเดียวกัน อย่างไรก็ตาม การเมืองเริ่มมีบทบาทมากขึ้น เพราะการเมืองเป็นเรื่องของการกำหนดนโยบายและเป้าหมายของรัฐ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเชิงคุณค่า (Value judgement) โดยตรง การตัดสินใจว่าควรดำเนินนโยบายเช่นนี้เท่ากับเป็นการยอมรับว่านโยบายนั้นดีกว่าทางเลือกด้านอื่น ๆ นักการเมืองสามารถอ้างความชอบธรรมในการเลือกและกำหนดคุณค่าได้ ก็เพราะการที่ได้รับเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน และเป็นผู้กลั่นกรอง ตลอดจนสะท้อนเจตนารมณ์และความต้องการของประชาชน

ไพศาล สุริยะมงคล (2531) ได้นำเสนอให้เห็นว่า การกำหนดนโยบายสาธารณะของประเทศไทยมีปัจจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมทางการเมืองของไทยเข้ามามีบทบาทสำคัญในกรณีที่มีการกำหนดนโยบายสาธารณะสอดคล้องกับวัฒนธรรมทางการเมือง นโยบายสาธารณะนั้นก็จะสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี เพราะได้รับการสนับสนุนจากประชาชน แต่ในขณะเดียวกัน ถ้านโยบายนั้นขัดแย้งอย่างรุนแรงกับวัฒนธรรมทางการเมืองก็จะไม่ได้รับการสนับสนุนจากประชาชน เป็นผลให้ไม่สามารถดำเนินนโยบายนั้นได้หรือการปฏิบัติตามนโยบายไม่เกิดผลตามที่ต้องการ ส่วนปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจมีอิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะมาก จะเห็นได้จากนโยบายบางนโยบายซึ่งมีประโยชน์และประชาชนเรียกร้องอย่างมาก แต่ถ้านโยบายนั้นต้องใช้งบประมาณมากอันเป็นการเกินฐานะทางการเงินการคลังของรัฐบาลแล้ว รัฐบาลก็อาจไม่สามารถดำเนินนโยบายที่พึงปรารถนานั้นได้ ส่วนองค์กรที่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำหนดนโยบายสาธารณะของไทย ก็คือ รัฐสภา คณะรัฐมนตรี ตุลาการ และ กระทรวง ทบวง กรม นอกจากนี้ยังมีองค์กรและบุคคลที่มีส่วนร่วมอย่างไม่เป็นทางการในการกำหนดนโยบายสาธารณะของไทย ได้แก่ พรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ สื่อมวลชน ประชาชนทั่วไป รวมทั้งหน่วยราชการอื่นที่ไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ตัวอย่างเช่น รัฐสภามีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำกฎหมาย คณะรัฐมนตรีมีอำนาจในการกำหนด ดูแล กำกับและติดตามผลการปฏิบัติตามนโยบายของ กระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ และกระทรวง ทบวง กรม ได้รับมอบหมายให้มีอำนาจออกกฎ และระเบียบต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นการกำหนดนโยบายสาธารณะ เป็นต้น

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรปวีณ์ ธรรมานุชิต (2559) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทของคณะผู้บริหารในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อการเตรียมความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อก้าวสู่การเป็นประชาคมอาเซียน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า บทบาทผู้นำการเปลี่ยนแปลงของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานีในการเตรียมความพร้อมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน เป็นไปตามแนวทางผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ของ Bass and Avolio คือ 1) การมีอิทธิพลทางอุดมการณ์ (Idealized Influence or Charismatic Leadership) 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกชน (Individualized Consideration) ซึ่งก่อให้เกิดแนวทางการเตรียมความพร้อมเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้อำนาจและหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด พบว่า มีการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สามารถประมวลสรุปได้ 5 ด้าน คือ 1) ด้านการพัฒนาการบริหารและจัดการทรัพยากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 4) ด้านการพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต และ 5) ด้านการพัฒนาส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

สุบัณฑิต จันทรสว่าง (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค 4.0 ผลการศึกษาพบว่า การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค 4.0 เป็นการบริหารที่เชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาล ซึ่งโมเดลไทยแลนด์ 4.0 มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและใช้ร่วมกับนวัตกรรมสมัยใหม่ ซึ่งต้องยึดหลักการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นองค์กรหนึ่งที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุดและยังเป็นองค์กรที่สามารถสร้างความมั่นคงให้กับการบริหารระดับประเทศได้โดยการพัฒนาตั้งแต่ระดับรากหญ้า ให้มีความรู้ความเข้าใจแนวทางการปฏิบัติรวมถึงการมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิดความร่วมมือขึ้นในการพัฒนา และส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าทั้งในระดับองค์กรไปจนถึงระดับประเทศอย่างยั่งยืนขึ้นตอนในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค 4.0 ประกอบด้วย

1. การวางแผนการวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ
2. การปฏิบัติตามแผนเป็นขั้นตอนการลงมือปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ เป็นขั้นตอนในการดำเนินการตามรูปแบบการบริหารและการออกแบบโครงสร้างองค์กร โดยต้องปฏิบัติตามแผนที่เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และมีประสิทธิภาพ รวมถึงความร่วมมือจากทุกภาคส่วน
3. การตรวจสอบ เป็นกระบวนการดำเนินงานด้านการกำกับควบคุม เพื่อติดตามความก้าวหน้าของภารกิจและหรือประเมินว่าภารกิจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ยังสามารถช่วยให้อุปสรรคที่เพิ่มเติมให้ทราบปัจจัยเหตุแห่งความสำเร็จและความล้มเหลวดังกล่าวได้ ทำให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงแนวทางดำเนินการต่อไปได้
4. ปรับปรุงแก้ไข หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน ประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุง อีกทั้งยังเป็นการยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้นเพราะการเปลี่ยนแปลงที่มีตลอดเวลาอันเนื่องมาจากสภาพสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งต้องทำให้มาตรฐานสูงขึ้นนั่นเอง

การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค 4.0 นอกจากกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพแล้ว ควรมีการนำหลักธรรมมาใช้ร่วมกับการบริหาร ซึ่งหลักธรรมนั้นจะเป็นการปลูกจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน การอยู่ร่วมกัน จะเป็นการเสริมสร้างพฤติกรรมที่ดีให้เกิด หรือเรียกได้ว่าเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งหลักธรรมที่ควรนำมาใช้ร่วมกับการบริหารคือ หลักสังคหวัตถุธรรม คือหลักธรรมที่เป็นสิ่งที่จะสงเคราะห์กันเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวใจของผู้อื่นไว้ได้ ประกอบด้วย 1) ทาน การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน 2) ปิยวาจา การพูดจาไพเราะน่าเคารพนับถือ 3) อัตถจริยาการทำตนให้เป็นประโยชน์ และ 4) สมานัตตการทำให้ตนเสมอดันเสมอปลาย เป็นต้น

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเรื่อง อาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีไม่แตกต่างกัน

คณะสังคมศาสตร์มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2558) ได้รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า ตรวจสอบผลสำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.62 เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์คุณภาพการให้บริการ พบว่ามีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป)

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา เป็นต้นจากความหมายของความพึงพอใจข้างต้นดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือความพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นได้

เจนจิรา ปักษา (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 400 คน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบล มีความพึงพอใจด้านสถานที่มากที่สุด รองลงมาด้านการบริการ ด้านเวลา และด้านการประชาสัมพันธ์ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวม ในด้านสถานที่ ด้านการบริการ

ด้านเวลา ด้านการประชาสัมพันธ์ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอเมือง ได้ผลว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

จตุรงค์ พานิชชานุกฤษ (2556 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการและมาตรการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 349 คน พบว่า ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมาในภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน ในระดับนัยที่สำคัญที่ .05 และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การอบรมอัธยาศัยของพนักงาน การจัดทำตู้รับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์

อิงฟ้า สิงห์น้อย และรัฐชาติ ทศนัย (2561) นโยบายสาธารณะ คือ นโยบายที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนช่วยแก้ไขปัญหาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยผลประโยชน์และแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ต่อทั้งประชาชนและรัฐบาล โดยนโยบายสาธารณะแบ่งออกเป็นหลายประเภทด้วยกัน ซึ่งแต่ละประเภทยังจะแตกต่างกันออกไป ตามความเหมาะสม ส่วนการนำไปใช้บริหารประเทศนั้นก็ขึ้นอยู่กับรัฐบาลแต่ละชุดว่าจะกำหนดและปฏิบัติตามนโยบายสาธารณะแบบไหน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด ดังนั้นนโยบายสาธารณะจึงเป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาลที่มุ่งเน้นสร้างผลประโยชน์ให้กับประชาชนเป็นหลัก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และพัฒนาชีวิตประชาชนให้ดียิ่งขึ้นที่สำคัญต้องให้ความสำคัญในหลายด้านไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบายรวมไปถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติถ้าหากสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและตรงกับความต้องการของประชาชนก็จะสามารถช่วยให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นได้อย่างแท้จริง

วรรณภา วามานนท์ (2561) กระบวนการนโยบายสาธารณะนั้นประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญคือการก่อตัวของนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการประเมินนโยบาย ซึ่งล้วนแล้วแต่ต้องมีความเชื่อมโยงด้วยกันทุกขั้นตอน สำหรับนโยบายสาธารณะในประเทศไทย มักจะพบปัญหาในทุก ๆ ขั้นตอน คือ การกำหนดนโยบายไม่เป็นไปตามขั้นตอนกระบวนการนโยบาย การตัดสินใจในนโยบายไม่ได้คำนึงในหลาย ๆ มิติ ทางสังคม และเศรษฐศาสตร์ในระดับชุมชน นโยบายไม่มีหลักเหตุผล เป็นการกำหนดนโยบายเพื่อการหาเสียงของพรรคการเมือง ไม่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง ไม่มีการศึกษาทางเลือกนโยบาย หรือการค้นคว้าวิจัยให้มีข้อมูลเชิงประจักษ์นโยบายขาดการศึกษาเรื่องผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ขาดการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมรับรู้ในนโยบายตั้งแต่จุดเริ่มต้น การตัดสินใจมักเป็นเรื่องของผู้มีอำนาจไม่ใช่ประชาชน บทบาทของกลุ่มการเมืองและกลุ่มผลประโยชน์ทำให้นโยบายไม่สามารถตอบสนองความต้องการของสาธารณะได้ การแก้ไขควรดำเนินการโดยต้องสร้างเสรีภาพให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ต้องมีหลักคิดเชิงทฤษฎีหรือมีเหตุผลสนับสนุน ควรมีหน่วยงานดำเนินการวิเคราะห์ทางเลือกนโยบายอย่างเป็น

รูปธรรม และวิเคราะห์อย่างมีอาชีพ เปิดโอกาสให้มีเวทีสาธารณะเพื่อการสร้างสรรค์แนวคิดนโยบาย นวัตกรรมที่ไม่ยึดติดอยู่ในกรอบเดิม ๆ และการตัดสินใจเลือกนโยบายต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ สาธารณะเป็นที่ตั้ง

เสาวภาคย์ ปฐมพฤษ์วงศ์ (2558, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อการบริหารงานของโรงเรียนในอำเภอเขาสมิง ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของโรงเรียน ในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราดโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป รองลงมา ด้านการบริหารงาน บุคคลด้านการบริหารงานวิชาการและด้านการบริหารงานงบประมาณ

2. ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารของ โรงเรียนในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด จำแนกตามวุฒิ การศึกษาของผู้ปกครองนักเรียน โดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการ บริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานทั่วไป แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้น ด้านการ บริหารงานบุคคลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการเปรียบเทียบพบว่า ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารของ โรงเรียนในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประมุข ศรีชัยวงศ์ และคณะ (2561, บทคัดย่อ) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ โดยสรุปผลประเมิน ใน ประเด็นของประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกใน ภาพรวมมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.38$) เมื่องานบริการด้านการจัดการศึกษา มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาคือ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค มี ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.46$) งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.42$) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.41$) และงานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.15$) ตามลำดับ

กิตติวัลย์ ทองอร่าม (2561) ได้ศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิจัยพบว่า

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

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน จำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน มีค่าเฉลี่ย

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

2.1 งานบริการด้านสวัสดิการและพัฒนาชุมชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับผิดชอบมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.95

2.2 งานบริการด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสาธารณสุข ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.51

2.3 งานบริการด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านการศึกษา ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.44

2.4 งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 แสดงให้เห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านรายได้หรือภาษี ในระดับมากที่สุด คิดเป็นคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.25

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

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ปัญหา ในการปรับปรุงให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน ข้อเสนอแนะต่าง ๆ มีดังนี้

3.1 อยากให้พัฒนาเรื่องถนนภายในหมู่บ้าน และถนนที่ซากรุดยังไม่ได้รับการซ่อมแซม

3.2 อยากให้ช่วยดูแลเยาวชนให้ห่างไกลยาเสพติดอย่างใกล้ชิด เช่น มีโครงการส่งเสริม การเล่นดนตรี หรือกีฬา เป็นต้น

3.3 อยากให้ช่วยแก้ปัญหาคาความยากจนของคนในหมู่บ้าน

3.4 ควรส่งเสริมกลุ่มอาชีพให้สามารถขายของเลี้ยงตนเองได้

3.5 จัดกิจกรรมส่งเสริมอาชีพให้กับผู้สูงอายุ และกิจกรรมดูแลสุขภาพให้กับผู้สูงอายุ

3.6 ช่วยพัฒนาระบบน้ำประปาให้ใสสะอาด

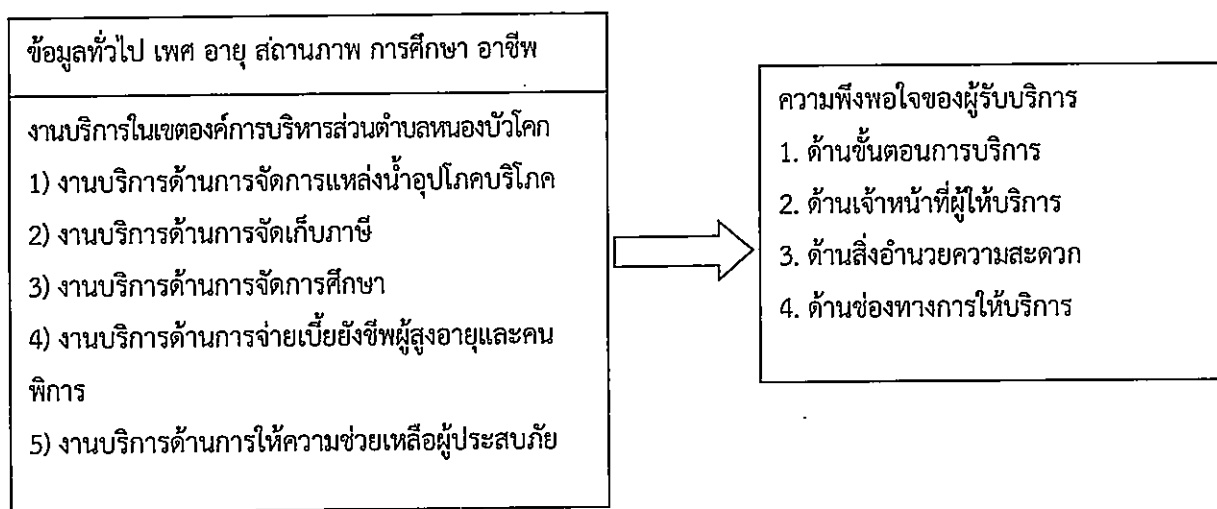
จากผลการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับบริบทขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก รวมถึงพันธกิจหลักที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกที่ต้องดำเนินให้สำเร็จ ตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จำต้องดำเนินการจัดทำแผนการให้บริการ โดยต้องตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน และพัฒนาการให้บริการให้ครบในทุกด้าน สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบการรับบริการ และประเมินความพึงพอใจในทุกด้านของการบริการ

2.7 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดการศึกษา งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกสรุปเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบที่ 2.2 กรอบแนวคิดของการวิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดจะกล่าวเป็นลำดับ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัย และผู้มารับบริการในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกจำนวน 11 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งสิ้น จำนวน 5,192 คน โดยแยกเป็นชาย จำนวน 2,593 คน แยกเป็นหญิง จำนวน 2,599 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกจำแนกตามรายชื่อหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนประชากร (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านหนองบัวโคก	25	26	51
2	บ้านหนองลุมพุก	606	624	1,230
3	บ้านหนองโสน	284	285	569
4	บ้านโกรกผักหวาน	220	203	423
5	บ้านทามจาน	187	172	359
6	บ้านหนองพง	123	142	265
7	บ้านโสกรวก	159	171	330
8	บ้านหนองซีก	336	323	659
9	บ้านหนองตะครอง	172	175	347
10	บ้านหนองตะไก่อ	237	218	455
11	บ้านห้วยดอนยาว	244	260	504
	รวม	2,593	2,599	5,192

ที่มา : สำนักทะเบียนอำเภอจัตุรัส ณ วันที่ 28 พฤษภาคม 2563 (ข้อมูลของเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกผู้วิจัยกำหนดขนาดประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 คน (ตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie and Morgan อ้างถึงบุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยประชากรในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ เป็นหน่วยในการสุ่มเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็น จำนวน 361 คน ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน/หมู่ที่	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บ้านหนองบัวโคก	51	6
2	บ้านหนองลุมพุก	1,230	84
3	บ้านหนองโสน	569	39
4	บ้านโกรกผักหวาน	423	30
5	บ้านทามจาน	359	25
6	บ้านหนองพง	265	19
7	บ้านโสกกรวก	330	23
8	บ้านหนองซีก	659	45
9	บ้านหนองตะครอง	347	24
10	บ้านหนองตะไค้	455	31
11	บ้านห้วยดอนยาว	504	35
รวม		5,192	361

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกมี 3 ตอน ประกอบด้วย

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

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ใน 4 ประเด็น ได้แก่

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

โดยครอบคลุม 5 งานบริการ ได้แก่

1. งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค
2. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
3. งานบริการด้านการจัดการศึกษา
4. งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ
5. งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีความคิดเห็น 5 ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เป็นปลายเปิดให้ผู้ตอบเขียนตอบได้อย่างอิสระ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกโดยการลงพื้นที่เก็บข้อมูลตามหมู่บ้านด้วยตนเอง จำนวน 361 ฉบับ แล้วนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้ ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์จากนั้นจึงนำไปบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา

3.4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา และอาชีพ โดยแจกแจงความถี่ค่าคำนวณร้อยละ

3.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยแปลงค่าความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแปรผลจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดช่วงคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ในส่วนของการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกคณะผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละด้าน เพื่อจัดระดับของความพึงพอใจได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
มากกว่า 4.75 ขึ้นไป	มากกว่า 95 ขึ้นไป	10
ไม่เกิน 4.75	ไม่เกิน 95	9
ไม่เกิน 4.50	ไม่เกิน 90	8
ไม่เกิน 4.25	ไม่เกิน 85	7

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน
ไม่เกิน 4.00	ไม่เกิน 80	6
ไม่เกิน 3.75	ไม่เกิน 75	5
ไม่เกิน 3.50	ไม่เกิน 70	4
ไม่เกิน 3.25	ไม่เกิน 65	3
ไม่เกิน 3.00	ไม่เกิน 60	2
ไม่เกิน 2.75	ไม่เกิน 55	1
ต่ำกว่า 2.50	ต่ำกว่า 50	0

3.4.4 การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ กรณีที่ข้อมูลเป็นข้อความเสนอแนะ หรือความคิดเห็นต่าง ๆ ได้ใช้วิธีการสังเคราะห์เชิงเนื้อหา เพื่อสรุปตามประเด็นที่ทำการประเมิน

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 104)

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

เมื่อ P แทน ร้อยละ
f แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ
N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

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

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

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

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

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัว
	N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	Σ	แทน	ผลรวม

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ นำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก
3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถามองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	129	35.70
	หญิง	232	64.30
รวม		361	100
อายุ			
	20-30 ปี	58	16.10
	31-40 ปี	91	25.20
	41-50 ปี	82	22.70
	51-60 ปี	90	24.90
	61 ปีขึ้นไป	40	11.10
รวม		361	100
สถานภาพ			
	โสด	66	18.30
	สมรส	265	73.40
	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	30	8.30
รวม		361	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	26	7.20
ประถมศึกษา	166	46.00
มัธยมศึกษา	97	26.90
อนุปริญญา/ปวส.	41	11.40
ปริญญาตรี	31	8.60
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	361	100
อาชีพ		
ข้าราชการ	20	5.50
รับจ้าง	81	22.40
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	86	23.80
พนักงานเอกชน	27	7.50
เกษตรกร	121	33.50
แม่บ้าน	24	6.60
อื่น ๆ (นักศึกษา พ่อบ้าน)	2	6
รวม	361	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 73.40 การศึกษาจบชั้นประถมศึกษา จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

4.2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกในภาพรวม ทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกในภาพรวม ทั้ง 5 งานบริการ เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 งานบริการในภาพรวม

งานบริการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค	4.51	0.58	มากที่สุด
งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี	4.56	0.51	มากที่สุด
งานบริการด้านการจัดการศึกษา	4.71	0.46	มากที่สุด
งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ	4.80	0.40	มากที่สุด
งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย	4.75	0.43	มากที่สุด
รวม 5 งานบริการ	4.66	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่า งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาคือ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ($\bar{X} = 4.75$) งานบริการด้านการจัดการศึกษา ($\bar{X} = 4.71$) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.56$) และงานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ($\bar{X} = 4.51$) ตามลำดับ

4.2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนผู้รับบริการงานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

4.2.2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ในภาพรวมรายด้าน

งานบริการด้าน	\bar{X}	S.D	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.52	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.53	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.64	มาก
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.62	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.51	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$) ตามลำดับ

4.2.2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มีขั้นตอนการขอรับบริการติดตั้งระบบการใช้น้ำ	4.40	0.50	มาก
2. มีขั้นตอนการชำระค่าบริการการใช้น้ำ	4.59	0.49	มากที่สุด
3. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.61	0.49	มากที่สุด
4. มีระบบการจัดเก็บค่าบริการน้ำที่ทันสมัย ตรวจสอบได้	4.42	0.54	มาก
5. มีการรับแจ้งปัญหาการให้บริการน้ำอย่างเป็นระบบ	4.58	0.56	มากที่สุด
รวม	4.52	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมา คือ มีขั้นตอนการชำระค่าบริการการใช้น้ำ ($\bar{X} = 4.59$) ตามลำดับ

4.2.2.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.54	0.54	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา	4.62	0.53	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ	4.61	0.52	มากที่สุด
4. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.63	0.52	มากที่สุด
5. ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ในการให้บริการ	4.50	0.53	มากที่สุด
รวม	4.58	0.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.62$) ตามลำดับ

4.2.2.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.6 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. สถานที่ตั้งแหล่งจ่ายน้ำเหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ	4.31	0.64	มาก
2. มีระบบการจ่ายน้ำอุปโภค-บริโภคเหมาะสมทันสมัย	4.30	0.66	มาก
3. น้ำอุปโภค-บริโภค มีความสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการ	4.51	0.62	มากที่สุด
4. มีการสร้างแหล่งจัดเก็บน้ำอุปโภค-บริโภค เพิ่มขึ้น	4.45	0.66	มาก
5. อุปกรณ์ในการติดตั้ง ซ่อมแซม ระบบจ่ายน้ำ เพียงพอ	4.41	0.64	มาก
รวม	4.40	0.64	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า น้ำอุปโภค-บริโภค มีความสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมา คือ มีการสร้างแหล่งจัดเก็บน้ำอุปโภค-บริโภค เพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.45$) ตามลำดับ

4.2.2.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.7 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มี call center รับแจ้งปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง	4.53	0.61	มากที่สุด
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook	4.54	0.62	มากที่สุด
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน	4.56	0.63	มากที่สุด
รวม	4.54	0.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภค บริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมา คือ มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook ($\bar{X} = 4.54$) และมี call center รับแจ้งปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 4.53$) ตามลำดับ

4.2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

4.2.3.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.8 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีในภาพรวมรายด้าน

งานบริการด้าน	\bar{X}	S.D	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.51	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.50	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.50	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.49	0.54	มาก
รวมทุกด้าน	4.56	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$) ตามลำดับ

4.2.3.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.9 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มีจุดคัดกรองเอกสารสำหรับการยื่นชำระภาษีแบบต่าง ๆ	4.53	0.51	มากที่สุด
2. มีขั้นตอน วิธีการ ลำดับการยื่นภาษี แต่ละประเภท	4.51	0.50	มากที่สุด
3. มีการแสดงอัตราค่าการเก็บภาษีแต่ละประเภทอย่างชัดเจน	4.56	0.51	มากที่สุด
4. แบบฟอร์มในการยื่นภาษีแยกประเภทชัดเจนสะดวกแก่ใช้งาน	4.57	0.51	มากที่สุด
5. มีช่องทางการบริการชำระภาษีแต่ละประเภทชัดเจนเข้าใจง่าย	4.61	0.53	มากที่สุด
รวม	4.56	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า มีช่องทางการบริการชำระภาษีแต่ละประเภทชัดเจนเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมา คือ แบบฟอร์มในการยื่นภาษีแยกประเภทชัดเจนสะดวกแก่ใช้งาน ($\bar{X} = 4.57$) ตามลำดับ

4.2.3.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดรับบริการ	4.53	0.50	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ สามารถตอบ และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.67	0.47	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ	4.65	0.49	มากที่สุด
4. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่	4.58	0.53	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นระเบียบ	4.51	0.50	มากที่สุด
รวม	4.59	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ สามารถตอบ และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) ตามลำดับ

4.2.3.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.11 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. องค์การบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.54	0.50	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุดพัก	4.58	0.50	มากที่สุด
3. เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	4.56	0.51	มากที่สุด
4. มีการติดป้ายบอกสถานที่ชัดเจน	4.60	0.49	มากที่สุด
5. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19	4.73	0.49	มากที่สุด
รวม	4.60	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีมาตรการป้องกัน โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมา คือ มีการติดป้ายบอกสถานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.60$) ตามลำดับ

4.2.3.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.12 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มีช่องทางรับข้อร้องเรียน	4.47	0.50	มาก
2. มีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ประชาสัมพันธ์	4.48	0.54	มาก
3. มีการลงพื้นที่ให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่	4.51	0.57	มากที่สุด
รวม	4.49	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการลงพื้นที่ให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) รองลงมา คือ มีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.48$) ตามลำดับ

4.2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

4.2.4.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.13 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ในภาพรวมรายด้าน

งานบริการด้าน	\bar{X}	S.D	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.70	0.47	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.46	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.46	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.71	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.71$) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$) ตามลำดับ

4.2.4.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.14 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครเด็กเด็กก่อนวัยเรียน	4.67	0.47	มากที่สุด
2. มีขั้นตอนกำหนดการการรับสมัครเด็กก่อนวัยเรียน	4.71	0.46	มากที่สุด
3. มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารก่อนการรับสมัคร	4.76	0.43	มากที่สุด
4. มีการพิจารณาคุณสมบัติก่อนรับสมัคร	4.78	0.42	มากที่สุด
5. มีการจัดทำทะเบียนประวัติเด็กก่อนรับเข้า/ออก	4.78	0.42	มากที่สุด
รวม	4.74	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการพิจารณาคุณสมบัติก่อนรับสมัคร และมีการจัดทำทะเบียนประวัติเด็กก่อนรับเข้า/ออกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.78$) รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารก่อนการรับสมัคร ($\bar{X} = 4.76$) ตามลำดับ

4.2.4.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.15 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.63	0.49	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ	4.71	0.49	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถด้านการจัดการศึกษาเด็ก	4.71	0.46	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านสุขอนามัยเด็กก่อนวัยเรียน	4.72	0.45	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นระเบียบ	4.74	0.47	มากที่สุด
รวม	4.70	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านสุขอนามัยเด็กก่อนวัยเรียน ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

4.2.4.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.16 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. สถานที่มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนเด็ก โปร่งโล่ง ไม่แออัด สะอาด	4.64	0.48	มากที่สุด
2. มีอุปกรณ์ภายในห้องเรียน เพียงพอ บ่ายบอกทางชัดเจน	4.71	0.46	มากที่สุด
3. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19	4.72	0.45	มากที่สุด
4. มีอาหารกลางวันเพียงพอสำหรับเด็ก	4.79	0.41	มากที่สุด
5. มีห้องน้ำสำหรับเด็ก สะอาด เพียงพอ	4.69	0.49	มากที่สุด
รวม	4.71	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีอาหารกลางวันเพียงพอสำหรับเด็ก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา คือ มีมาตรการป้องกัน โควิด-19 ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

4.2.4.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.17 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มี call center รับแจ้งปัญหา	4.71	0.46	มากที่สุด
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook	4.75	0.44	มากที่สุด
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน	4.67	0.47	มากที่สุด
รวม	4.71	0.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และ Facebook มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมา คือ มี call center รับแจ้งปัญหา ($\bar{X} = 4.71$) ตามลำดับ

4.2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

4.2.5.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.18 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ ในภาพรวมรายด้าน

งานบริการด้าน	\bar{X}	S.D	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.39	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.80	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) ตามลำดับ

4.2.5.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.19 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มีจุดคัดกรองเอกสารสำหรับการยื่นขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ	4.79	0.41	มากที่สุด
2. มีขั้นตอน วิธีการเข้ารับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการชัดเจนเข้าใจง่าย	4.84	0.37	มากที่สุด
3. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.44	มากที่สุด
4. มีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	4.81	0.39	มากที่สุด
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.77	0.42	มากที่สุด
รวม	4.79	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณารายประเด็น มีขั้นตอน วิธีการเข้ารับ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการชัดเจนเข้าใจง่าย ทัณฑ์เวลาที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) รองลงมา คือ มีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ทัณฑ์เวลา ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

4.2.5.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.20 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่	4.79	0.44	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา	4.87	0.34	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
4. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นระเบียบ	4.83	0.38	มากที่สุด
รวม	4.82	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) รองลงมา คือ มีความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ตามลำดับ

4.2.5.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.21 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. องค์การบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุดพัก	4.83	0.42	มากที่สุด
3. เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	4.80	0.40	มากที่สุด
4. มีการโอนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผ่านระบบธนาคาร	4.88	0.33	มากที่สุด
5. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19	4.85	0.36	มากที่สุด
รวม	4.83	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการโอนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผ่านระบบธนาคาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) รองลงมา มีมาตรการป้องกันโควิด-19 ($\bar{X} = 4.85$) ตามลำดับ

4.2.5.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.22 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มี call center รับแจ้งปัญหา	4.75	0.44	มากที่สุด
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook	4.72	0.45	มากที่สุด
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน	4.75	0.44	มากที่สุด
รวม	4.74	0.44	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มี call center รับแจ้งปัญหาและมีช่องทางการรับข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมา คือ มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

4.2.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสพภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสพภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ดังนี้

4.2.6.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสพภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน เป็นดังนี้

ตารางที่ 4.23 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสพภัย ในภาพรวมรายด้าน

งานบริการด้าน	\bar{X}	S.D	แปลผล
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.42	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.43	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.41	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.47	มากที่สุด
รวมทุกด้าน	4.75	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสพภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) ตามลำดับ

4.2.6.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 4.24 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มีจุดคัดกรองเอกสารสำหรับกรณียื่นขอรับการบริการผู้ประสบภัย	4.76	0.43	มากที่สุด
2. มีขั้นตอน การดำเนินงานด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย	4.78	0.42	มากที่สุด
3. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.79	0.41	มากที่สุด
4. มีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ทันเวลา	4.81	0.40	มากที่สุด
5. มีการอบรมตามขั้นตอนการบรรเทาสาธารณภัย	4.75	0.44	มากที่สุด
รวม	4.78	0.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ทันเวลามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมา คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.79$) ตามลำดับ

4.2.6.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4.25 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการบรรเทาสาธารณภัย	4.78	0.42	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ตามระเบียบและข้อกำหนดการให้บริการ	4.79	0.41	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่มีการจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.76	0.43	มากที่สุด
4. มีความรวดเร็วในการให้บริการบรรเทาสาธารณภัย	4.74	0.44	มากที่สุด
5. เครื่องแบบการแต่งกายเหมาะสมกับการให้บริการ	4.75	0.44	มากที่สุด
รวม	4.76	0.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ตามระเบียบและข้อกำหนดการให้บริการค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.78$) ตามลำดับ

4.2.6.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 4.26 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มีเครื่องจักรกล ยานพาหนะ พร้อมสำหรับการให้บริการ	4.74	0.44	มากที่สุด
2. รถฉุกเฉินมีเครื่องมืออุปกรณ์ช่วยชีวิตที่มีความทันสมัย	4.81	0.40	มากที่สุด
3. มีการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์พื้นฐานบริการสำหรับชุมชน	4.79	0.41	มากที่สุด
4. มีการติดตั้งระบบเตือนภัย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	4.81	0.40	มากที่สุด
5. สถานที่ติดต่อ รับแจ้งเหตุมีความเหมาะสมในการให้บริการ	4.82	0.38	มากที่สุด
รวม	4.79	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า สถานที่ติดต่อรับแจ้งเหตุมีความเหมาะสมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) รองลงมา คือ มีรถฉุกเฉินมีเครื่องมืออุปกรณ์ช่วยชีวิตที่มีความทันสมัยและมีการติดตั้งระบบเตือนภัย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.81$) ตามลำดับ

4.2.6.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.27 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ด้านช่องทางการให้บริการ

รายการ	\bar{X}	S.D	แปลผล
1. มี call center รับแจ้งปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง	4.71	0.46	มากที่สุด
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook	4.68	0.47	มากที่สุด
3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์	4.65	0.48	มากที่สุด
รวม	4.68	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มี call center รับแจ้งปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมา คือ มีช่องทางการสื่อสารทางไลน์ และFacebook ($\bar{X} = 4.68$) ตามลำดับ

4.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ในงานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ และงานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ

- ขยายการบริการไฟฟ้าสาธารณะ ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
- ขยายร่องระบายน้ำ และเพิ่มร่องระบายน้ำสาธารณะ
- เพิ่มแหล่งน้ำ สถานที่จัดเก็บน้ำดิบเพื่อผลิตน้ำประปา
- ตรวจสอบคุณภาพน้ำประปา และขยายเวลาการปล่อยน้ำให้เพียงพอ
- เพิ่มอุปกรณ์ในการบริการบรรเทาสาธารณภัย ให้เพียงพอต่อการบริการ
- แจกจ่ายอุปกรณ์สำหรับคนพิการ
- ประชาสัมพันธ์การชำระภาษี ช่องทางการชำระ อัตราการชำระให้ชัดเจน
- เพิ่มจุดบริการ ลงพื้นที่ให้บริการนอกสถานที่ อย่างต่อเนื่อง
- ซ่อมแซมถนนที่ชำรุด และตรวจสอบงานให้เรียบร้อยทุกครั้ง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกต่อการบริการ 5 งานบริการ

- 1) งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค
- 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี
- 3) งานบริการด้านการจัดการศึกษา
- 4) งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ
- 5) งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

ซึ่งผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ดังกล่าวทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการอันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ในการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อให้เกิดบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 25.20 สถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 73.40 การศึกษาจบชั้นประถมศึกษา จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 และส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50

5.1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวม ทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ

ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 เมื่อพิจารณาตามงานบริการ พบว่างานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 รองลงมาคือ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ

95.00 งานบริการด้านการจัดการศึกษา ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และงานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 ตามลำดับ

5.1.2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค :

ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภคขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 88.00 ตามลำดับ โดยแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมา คือ มีขั้นตอนการชำระค่าบริการการใช้น้ำ ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$) คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีความรวดเร็วในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.60 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา ($\bar{X} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า น้ำอุปโภค-บริโภค มีความสะอาด และเพียงพอต่อความต้องการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมา คือ มีการสร้างแหล่งจัดเก็บน้ำอุปโภค-บริโภค เพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.45$) คิดเป็นร้อยละ 89.00 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 รองลงมา คือ มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และ Facebook ($\bar{X} = 4.54$) คิดเป็นร้อยละ 90.80 และมี call center รับแจ้งปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 4.53$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 ตามลำดับ

5.1.2.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.80 ตามลำดับ โดยแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางการบริการชำระภาษีแต่ละประเภทชัดเจนเข้าใจง่ายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 รองลงมา คือ แบบฟอร์มในการยื่นภาษีแยกประเภทชัดเจนสะดวกแก่ใช้งาน ($\bar{X} = 4.57$) คิดเป็นร้อยละ 91.40 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ สามารถตอบและแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.40 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) คิดเป็นร้อยละ 93.00 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีมาตรการป้องกัน โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมา คือ มีการติดป้ายบอกสถานที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.60$) คิดเป็นร้อยละ 92.00 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$) คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการลงพื้นที่ให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 รองลงมา คือ มีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.48$) คิดเป็นร้อยละ 89.60 ตามลำดับ

5.1.2.3 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา

ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจัดการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ

94.80 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 ตามลำดับ โดยแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการพิจารณาคุณสมบัติก่อนรับสมัครและมีการจัดทำทะเบียนประวัติเด็กก่อนรับเข้า/ออกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารก่อนการรับสมัคร ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) คิดเป็นร้อยละ 94.00 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นระเบียบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านสุขอนามัยเด็กก่อนวัยเรียน ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีอาหารกลางวันเพียงพอสำหรับเด็กมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ มีมาตรการป้องกัน โควิด-19 ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และ Facebook มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ มี call center รับแจ้งปัญหา ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 ตามลำดับ

5.1.2.4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ

ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ โดยแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น มีขั้นตอน วิธีการเข้ารับเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ชัดเจนเข้าใจง่าย ทันเวลามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 รองลงมา คือ มีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมา คือ มีความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.80 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการโอนเบียร์ยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผ่านระบบธนาคาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.88$) คิดเป็นร้อยละ 97.60 รองลงมา มีมาตรการป้องกัน โควิด-19 ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มี call center รับแจ้งปัญหา และมีช่องทางการรับข้อร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากัน ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 รองลงมา คือ มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และ Facebook ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.40 ตามลำดับ

5.1.2.5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

ประชาชนผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ โดยแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ทันเวลามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 รองลงมา คือ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 ตามลำดับ

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ตามระเบียบและข้อกำหนดการให้บริการค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 รองลงมา คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.60 ตามลำดับ

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า สถานที่ติดต่อ รับแจ้งเหตุมีความเหมาะสมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา คือ มีรถฉุกเฉินมีเครื่องมืออุปกรณ์ช่วยชีวิตที่มีความทันสมัยและมีการติดตั้งระบบเตือนภัย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.20 ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มี call center รับแจ้งปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมา คือ มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และ Facebook ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.60 ตามลำดับ

5.1.3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ในงานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี งานบริการด้านการจัดการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

- 1) ขยายบริการไฟฟ้าสาธารณะ ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร
- 2) ขยายร่องระบายน้ำ และเพิ่มร่องระบายน้ำสาธารณะ
- 3) เพิ่มแหล่งน้ำ สถานที่จัดเก็บน้ำดิบเพื่อผลิตน้ำประปา
- 4) ตรวจสอบคุณภาพน้ำประปา และขยายเวลาการปล่อยน้ำให้เพียงพอ
- 5) เพิ่มอุปกรณ์ในการบริการบรรเทาสาธารณภัย ให้เพียงพอต่อการบริการ
- 6) แจกจ่ายอุปกรณ์สำหรับคนพิการ

- 7) ประชาสัมพันธ์การชำระภาษี ช่องทางการชำระ อัตราการชำระให้ชัดเจน
- 8) เพิ่มจุดบริการ ลงพื้นที่ให้บริการนอกสถานที่อย่างต่อเนื่อง
- 9) ซ่อมแซมถนนที่ชำรุด และตรวจสอบงานให้เรียบร้อยทุกครั้ง

5.2 อภิปรายผล

จากผลของการวิจัย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ทั้ง 5 งานที่ให้บริการแก่ประชาชนภายใต้การบริหารจัดการและการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก นั้นได้นำมาอภิปรายผลการให้บริการดังกล่าวรวมทั้ง 5 งานบริการ ได้แก่ 1) งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 3) งานบริการด้านการจัดการศึกษา 4) งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ และ 5) งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ซึ่งข้อมูลทั้งหมดนี้จะสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน และใช้เป็นมาตรฐานเปรียบเทียบอ้างอิง (Benchmarking) ต่อไป ซึ่งมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

ทั้ง 5 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 3) งานบริการด้านการจัดการศึกษา 4) งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ 5) งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$) คิดเป็นร้อยละ 93.20 เท่ากับมีคะแนนคุณภาพการบริการอยู่ในระดับ 9 แสดงให้เห็นว่าในการบริหารงาน และการให้บริการต่อผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก ในระดับที่ได้มาตรฐาน สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้กับประชาชนที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปของประชาชน และเป็นไปตามความคาดหวังที่ประชาชนผู้รับบริการสอดคล้องกับแนวคิด อิงฟ้า สิ่งน้อย และรัฐชาติ ทักษิณ (2561) นโยบายสาธารณะ คือ นโยบายที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนช่วยแก้ไขปัญหาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยผลประโยชน์ และแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ต่อทั้งประชาชนและรัฐบาล โดยนโยบายสาธารณะแบ่งออกเป็นหลายประเภทด้วยกัน ซึ่งแต่ละประเภทยังก็จะแตกต่างกันออกไปตามความเหมาะสม ส่วนการนำไปใช้บริหารประเทศนั้นก็ขึ้นอยู่กับรัฐบาลแต่ละชุดว่าจะกำหนดและปฏิบัติตามนโยบายสาธารณะแบบไหน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนมากที่สุด ดังนั้นนโยบายสาธารณะจึงเป็นแนวทางปฏิบัติของรัฐบาลที่มุ่งเน้นสร้างผลประโยชน์ให้กับประชาชนเป็นหลัก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และพัฒนาชีวิตประชาชนให้ดียิ่งขึ้นที่สำคัญต้องให้ความสำคัญใน หลาย ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบายรวมไปถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติ ถ้าหากสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและตรงกับความต้องการของประชาชนก็จะสามารถช่วยให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ได้อย่างแท้จริง จากผลการศึกษาดังกล่าวเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายสาธารณะที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักโดยใช้ความต้องการของประชาชนนั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) ได้รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ว่าจากการประเมินด้านขั้นตอนการให้บริการพบว่า ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการของขั้นตอนการให้บริการ ได้ทำการลดขั้นตอนการทำงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างง่าย ได้มีการประสานกับตัวแทนประชาชน ในการทำกิจกรรม มีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบและเข้าร่วมกิจกรรมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มีความรู้ความสามารถในด้านที่ให้บริการ และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ และเข้าไปมีส่วนร่วมกับประชาชนในโอกาสต่าง ๆ เช่น การประชาคมแผน โดยร่วมกันจัดทำแผนประจำปีกับชาวบ้านในระดับหมู่บ้านและระดับตำบลทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐ และทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า เทศบาลเมืองนครปฐมจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้สะดวก รวดเร็ว เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการทันสมัย อาทิ การให้บริการทาง Internet การให้บริการทางโทรศัพท์ การให้บริการด้วยหน่วย บริการเคลื่อนที่ และสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เทศบาลเมืองนครปฐมได้จัดให้มีบริเวณที่พักรอรับบริการที่พอเพียง สภาพแวดล้อมน่าติดต่อสะดวก สะอาด และมีสถานที่พอเพียงต่อการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการ คุณภาพการให้บริการจึงเป็นที่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เทศบาลเมืองนครปฐมได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ และได้จัดทำป้ายบอกขั้นตอนและวิธีการรับบริการทุกขั้นตอนเพื่อสะดวกกับผู้มารับบริการ จัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้บริการประชาชนอยู่ในเกณฑ์ดี และไม่พบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ส่งผลให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดและอยู่ในเกณฑ์คุณภาพระดับคะแนน 5 (ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 80)

จากการที่คณะผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจตุรัส จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี 2563 นั้น ผลการศึกษารูปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 งานบริการ คือ 1) งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค 2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี 3) งานบริการด้านการจัดการศึกษา 4) งานบริการด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ 5) งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 เท่ากับมีคะแนนคุณภาพการบริการ อยู่ในระดับ 9 แสดงให้เห็นว่าในการบริหารงาน และการให้บริการต่อผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกนั้นอยู่ในระดับที่ได้มาตรฐาน ซึ่งมีการพัฒนาการให้บริการเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคกนั้นอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานโดยพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสามารถพัฒนาการให้บริการในด้านอื่น ๆ ต่อไปได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการประโยชน์สาธารณะเป็นสิ่งสำคัญซึ่งลูกค้าถือเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรเป็นอย่างมาก จึงจำเป็นที่บุคลากรในองค์กรต้องพัฒนาการให้บริการ จะต้องสนใจตลอดจนให้ความสำคัญต่อการให้บริการเพราะว่าการให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้นจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ และอยากกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป ซึ่งจะส่งผลดีต่อและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรได้ปฏิบัติหน้าที่ และให้บริการประชาชนให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษาในครั้งนี้จึงเป็นภาพสะท้อนให้ผู้บริหารองค์กร และบุคลากรภายในองค์กรได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการเพื่อกำหนดเป็นนโยบายในการบริหารและพัฒนาองค์กรต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรลงพื้นที่ตรวจสอบการให้บริการ ด้านสาธารณูปโภค เช่น ถนน น้ำประปา ร่องระบายน้ำ ไฟฟ้าส่องสว่าง อย่างครบถ้วนหลังการให้บริการ เพื่อพัฒนาและขยายขอบเขตการให้บริการอย่างทั่วถึงในทุกมิติ

5.3.2.2 ควรพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ

5.3.2.3 ควรประสานและขอความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงานอุดมศึกษาภายในจังหวัด เพื่อวิเคราะห์และสรุปประเด็นปัญหาของชุมชนเพื่อหาแนวทางพัฒนาต่อไป

5.3.2.4 ควรพัฒนาระบบการจัดการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีมาตรฐานตามเกณฑ์การจัดการศึกษา

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการ มาศึกษาต่อที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมปกครองส่วนท้องถิ่น. (2563). แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
- กวี รัชชน. (2541). การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยทางรัฐศาสตร์. เอกสารหมายเลข 20. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารทางวิชาการคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติวัลย์ ทองอร่าม. (2561). ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- คณะสังคมศาสตร์มนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2558). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อย อำเภอกะทู้ม แบน จังหวัดสมุทรสาคร.
- _____. (2561). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม.
- จตุรงค์ พานิชานนุรักษ์. (2556). ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2533). ความพึงพอใจในการท างานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลใน ภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒประสานมิตร.
- เจนจิรา ปึกษา. (2552). ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลในพื้นที่อำเภอมือง จังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบานทอง จังหวัดชลบุรี. ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2522). การเมืองกับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, คณะรัฐศาสตร์.

- เดชรัตน์ สุขกำเนิด, วิชัย เอกพลาการ และ ปัตพงษ์ เกษสมบุรณ์. (2545). การประเมินผลกระทบทางสุขภาพ เพื่อการสร้างนโยบายสาธารณะเพื่อสุขภาพ : แนวคิด แนวทาง และแนวปฏิบัติ. นนทบุรี : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ถวัลย์ วรเทพพิพัฒน์. (2536). นโยบายสาธารณะและการวางแผน+นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2529). การวัดผลและการประเมินผลทางการศึกษา. มหาสารคาม : ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. _____.(2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2528). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มปป.
- ประมุข ศรีชัยวงษ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก อำเภอจัตุรัส จังหวัดชัยภูมิ. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- ผุสดี แสงหล่อ. (2555). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการบริหารงานของโรงเรียนสวนป่าอู่ถ้ำมรก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2. งานนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพศาล สุริยะมงคล. (2531). นโยบายสาธารณะของไทย. ในเอกสารการสอนชุดวิชา นโยบายสาธารณะและการวางแผน. หน่วยที่ 14 (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประชาชน (การปกครอง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณฑลัท แสงสังข์. (2562). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน. วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม. คณะพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มยุรี อนุมานราชธน. (2547). นโยบายสาธารณะ แนวคิด กระบวนการและการวิเคราะห์. เชียงใหม่ : คະนิงนิจการพิมพ์.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 114. ตอนที่ 47 ก ลงวันที่ 24 สิงหาคม 2550.
- วรรณภา วามานนท์. กระบวนการนโยบายสาธารณะในประเทศไทย. วารสารเกษมบัณฑิต ปีที่ 19 ฉบับพิเศษเดือน มีนาคม 2561.
- วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร. (2549). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: วิสิทธิ์วัฒนา..
- สมิต ลัทธกร. (2542). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.

- ลัทธิกกร อ้วนศิริ. (2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู. รายงานการวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สุบัณฑิต จันทร์สว่าง. (2560). การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค 4.0. วารสาร มจร. อุดลปรัทธรรศน์ ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม-สิงหาคม 2560.
- เสาวภาคย์ ปฐมพฤกษ์วงศ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการบริหารงานของ โรงเรียนในอำเภอเขาสมิง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตราด. ศึกษาด: วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.
- อรปวีณ์ ธรรมานชิต. (2559). บทบาทของคณะผู้บริหารในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อการ เตรียมความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อก้าวสู่การเป็นประชาคม อาเซียน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี. วารสารการบริหารปกครอง (Governance Journal). คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อิงฟ้า สิงห์น้อย และรัฐชาติ ทัศนัย. (2561). นโยบายสาธารณะ: การบริหารและการจัดการ ภาครัฐ. วารสารทางวิชาการ. <https://www.tci-thaijo.org/>.
- อุทัย เลาหวิเชียร. (2544). การบริหาร. (ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช
- Anderson, James E. (1994). Public Policy -Making : Introduction. (2 nd ed). New York : Houghton Mifflin Company.
- Cambell, A. (1976). Subjective measure if well-being. American Psychology. 31(1) : 117-127.
- Donabedian, A. (1980). The Difinition of Quality and Approach to It Measurement. Ann Arbor,Michigan : Health Administration pree.
- Easton, David. (1965). The Political System. New York : Knopf.
- Lowi , Theodore J. (1968). "American Business, Public Policy, Case Studies, and Political Theory." , World Politics. XVI July.
- Risser, N.I. (1975). Development of an Instrument to Measure Patient Satisfaction with Nurses and Nursing care in Primary care setting. Nursing Research. 24(1) : 45-51.
- Sharkansky, Ira. (1970). Policy Analysis in Political Science. Chicago : Markham.
- Steve and Cook. Practucak Teanwork for Customer Service. (1995). Team Performance Management. Vol.1, Iss, pp.53.

ภาคผนวก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก จังหวัดชัยภูมิ ประจำปี 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และกรอกข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง

1.1 เพศ 1. ชาย 2. หญิง

1.2 อายุ 1. 20-30 ปี 2. 31-40 ปี 3. 41-50 ปี 4. 51-60 ปี 5. 61 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ 1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

1.4 การศึกษา

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษา/เทียบเท่า

4. อนุปริญญา/ปวส. 5. ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 อาชีพ

1. ช่างราชการ 2. รับจ้าง 3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 4. พนักงานเอกชน

5. เกษตรกร 6. แม่บ้าน 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวโคก 5 งานบริการ ดังนี้

1. งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค

2. งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

3. งานบริการด้านการจัดการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

4. งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ

5. งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

1) งานบริการด้านการจัดการแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีขั้นตอนการขอรับบริการติดตั้งระบบการใช้น้ำ					
2. มีขั้นตอนการชำระค่าบริการการใช้น้ำ					
3. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4. มีระบบการจัดเก็บค่าบริการน้ำที่ทันสมัย ตรวจสอบได้					
5. มีการรับแจ้งปัญหาการให้บริการน้ำอย่างเป็นระบบ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา					
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ					
4. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
5. ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ในการให้บริการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งแหล่งจ่ายน้ำเหมาะสม เพียงพอต่อการให้บริการ					
2. มีระบบการจ่ายน้ำอุปโภค-บริโภคเหมาะสมทันสมัย					
3. น้ำอุปโภค-บริโภค มีความสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการ					
4. มีการสร้างแหล่งจัดเก็บน้ำอุปโภค-บริโภค เพิ่มขึ้น					
5. อุปกรณ์ในการติดตั้ง ซ่อมแซม ระบบจ่ายน้ำ เพียงพอ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มี call center รับแจ้งปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง					
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook					
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน					

2) งานบริการด้านการจัดเก็บภาษี

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีจุดคัดกรองเอกสารสำหรับการยื่นชำระภาษีแบบต่าง ๆ					
2. มีขั้นตอน วิธีการ ลำดับการยื่นภาษี แต่ละประเภท					
3. มีการแสดงอัตราภาษีการเก็บภาษีแต่ละประเภทอย่างชัดเจน					
4. แบบฟอร์มในการยื่นภาษีแยกประเภทชัดเจนสะดวกแก่ใช้งาน					
5. มีช่องทางการบริการชำระภาษีแต่ละประเภทชัดเจนเข้าใจง่าย					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่ประจำจุดรับบริการ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถตอบ และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ					
4. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นระเบียบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. องค์การบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุดพัก					
3. เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ					
4. มีการติดป้ายบอกสถานที่ชัดเจน					
5. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มีช่องทางรับข้อร้องเรียน					
2. มีการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ ประชาสัมพันธ์					
3. มีการลงพื้นที่ให้บริการจัดเก็บภาษีนอกสถานที่					

3) งานบริการด้านการจัดการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครเด็กเด็กก่อนวัยเรียน					
2. มีขั้นตอนกำหนดการการรับสมัครเด็กก่อนวัยเรียน					
3. มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารก่อนการรับสมัคร					
4. มีการพิจารณาคุณสมบัติก่อนรับสมัคร					
5. มีการจัดทำทะเบียนประวัติเด็กก่อนรับเข้า/ออก					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถด้านการจัดการศึกษาเด็ก					
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านสุขอนามัยเด็กก่อนวัยเรียน					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นระเบียบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนเด็ก โปร่งโล่ง ไม่แออัด สะอาด					
2. มีอุปกรณ์ภายในห้องเรียน เพียงพอ ป้ายบอกทางชัดเจน					
3. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19					
4. มีอาหารกลางวันเพียงพอสำหรับเด็ก					
5. มีห้องน้ำสำหรับเด็ก สะอาด เพียงพอ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มี call center รับแจ้งปัญหา					
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook					
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน					

4) งานบริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีจุดคัดกรองเอกสารสำหรับการยื่นขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ					
2. มีขั้นตอน วิธีการเข้ารับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการชัดเจนเข้าใจง่าย					
3. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4. มีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ทันเวลา					
5. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ/บอร์ดแจ้งข้อมูลต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและพร้อมให้บริการทั้งในและนอกสถานที่					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา					
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรพร้อมให้บริการ					
4. มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม เป็นระเบียบ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. องค์การบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ น้ำดื่ม จุดพัก					
3. เครื่องมืออุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ					
4. มีการโอนเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผ่านระบบธนาคาร					
5. มีมาตรการป้องกัน โควิด-19					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มี call center รับแจ้งปัญหา					
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook					
3. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน					

5) งานบริการด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีจุดคัดกรองเอกสารสำหรับผู้ยื่นขอรับการบริการผู้ประสบภัย					
2. มีขั้นตอน การดำเนินงานด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย					
3. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
4. มีการปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ทันเวลา					
5. มีการอบรม ตามขั้นตอนการบรรเทาสาธารณภัย					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย และบรรเทาสาธารณภัย					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ตามระเบียบและข้อกำหนดที่กำหนด ด้านบรรเทาสาธารณภัย					
3. เจ้าหน้าที่มีการจัดทำแผนการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย					
4. มีความรวดเร็วในการให้บริการบรรเทาสาธารณภัย					
5. เครื่องแบบการแต่งกายเหมาะสมกับการให้บริการด้านบรรเทาสาธารณภัย					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีเครื่องจักรกล ยานพาหนะ พร้อมสำหรับการให้บริการ					
2. มีรถฉุกเฉินเครื่องมืออุปกรณ์ช่วยชีวิตที่มีความทันสมัย					
3. มีการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์พื้นฐานบริการสำหรับชุมชน					
4. มีการติดตั้งระบบเตือนภัย เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน					
5. สถานที่ติดต่อ รับแจ้งเหตุมีความเหมาะสมในการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
1. มี call center รับแจ้งปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง					
2. มีช่องทางการสื่อสาร ทางไลน์ และFacebook					
3. มีช่องทางการประชาสัมพันธ์					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

ประวัตินักวิจัย

หัวหน้าโครงการ

1. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประมุข ศรีชัยวงศ์
ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Assistant Professor Dr. Pramuk Srichaiwong
2. ตำแหน่งปัจจุบัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขา สหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น
3. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวกพร้อมหมายเลขโทรศัพท์โทรสาร และไปรษณีย์

อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail)

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

4. ประวัติการศึกษา

ปริญญาเอก ปรัชญาดุสิตบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา ภูมิภาค
มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย

ปริญญาโท วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วท.ม.) สาขาสัตวศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) สาขาเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัย
ราชภัฏอุดรธานี

ปริญญาตรี ส่งเสริมการเกษตรบัณฑิต (สส.บ.) สาขาส่งเสริมการเกษตร
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

5. สาขาวิชาการที่มีความชำนาญพิเศษ (แตกต่างจากวุฒิการศึกษา) : วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม
พัฒนาชุมชน พัฒนาสังคม

6. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานวิจัย โดยระบุสถานภาพในการทำการวิจัยว่า
เป็น หัวหน้าโครงการวิจัย หรือผู้ร่วมวิจัยในแต่ละผลงานวิจัย

- 1) ก้อยกินตองอาหารวัฒนธรรมจังหวัดชัยภูมิ (หัวหน้าโครงการ)
- 2) ความหลากหลายทางชีวภาพของผักพื้นบ้านในเขตต้นน้ำชีและลำน้ำสาขาของจังหวัด
ชัยภูมิ (หัวหน้าโครงการ)
- 3) การวิจัยเพื่อพัฒนาครุผ่านกระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัด
ชัยภูมิ (ผู้ร่วมวิจัย)
- 4) การวิจัยและพัฒนาอาหารโปรตีนสูงจากเห็ด (ผู้ร่วมวิจัย) : 2552 ทุนของ สกว.

5) การประเมินความพึงพอใจโรงฆ่าสัตว์ชุมชนต้นแบบ เทศบาลตำบลนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู(หัวหน้าโครงการ) 2551 ทุนเทศบาลตำบลนากลาง

6) การวิจัย การจัดขยะแบบมีส่วนร่วมของชุมชนเทศบาลตำบลนาเหล่า จังหวัดหนองบัวลำภู (หัวหน้าโครงการ) : 2550 ทุนเทศบาลตำบลนาเหล่า

7) ผลงานวิจัยความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลนากลาง ปี 2552 (หัวหน้าโครงการ) ทุนเทศบาลตำบลนากลาง

8) การศึกษาสภาพการเลี้ยงโคนมของเกษตรกรในเขตจังหวัดหนองบัวลำภู (ผู้ร่วมวิจัย) 2549 ทุนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

ผู้ร่วมวิจัย

1. นางกมลพรรณ นนทะเสน

ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา

สังกัด สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

2. นางสาวสุภารัตน์ ปราบคะเขินทร์

ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการศึกษา

สังกัด สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

3. นางมนไศล โรเบิร์ตส์

ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สังกัด สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

4. นายประสิทธิ์ นนทะเสน

ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการพัสดุ

สังกัด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ