



รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลช่องสามหมอ  
อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ดร. ศาสตร์ศิลป์ ละม้ายศรี และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ  
พ.ศ. 2564



รายงานการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบลช่องสามหมอ

อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

ดร. ศาสตรศิลป์ ละม้ายศรี

ดร. มนูญพงศ์ ชัยพันธุ์

รศ. ดร.เกรียงศักดิ์ โชควรรณกุล

ดร.ธรรมรัตน์ โรมแพน

ดร.ชูเกียรติ ผลาผล

นายธานี ถังทอง

นายพิชิตชัย แผงศรีสาร

สถาบันวิจัยและพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

พ.ศ. 2564

หัวข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ
ผู้วิจัย	ศาสตราจารย์ ละม้ายศรี, มนูญพงษ์ ชัยพันธุ์, เกียรติศักดิ์ โชควรรกุล, ชรรมรัตน์ โรมแพน, ชูเกียรติ ผลาผล, ธานี ถังทอง และ พิชิตชัย แผงศรีสาร
สถาบัน	มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
ปีงบประมาณ	2564

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 306 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ผลการศึกษาพบว่า

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานที่มีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากสูงที่สุดมาหาลำดับ คือ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00 , ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X} = 4.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.80, ด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 , ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 และ ด้านการส่งเสริมการเกษตร ( $\bar{X} = 4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุป และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ สรุปผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผล

#### 5.2 ข้อเสนอแนะ

#### 5.2 สรุปผล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านงานที่มีระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากสูงสุดมาหาลำดับ คือ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00 , ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณ ( $\bar{X} = 4.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00 ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ( $\bar{X} = 4.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.80, ด้านการพัฒนาและจัดเก็บรายได้ ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 , ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 และ ด้านการส่งเสริมการเกษตร ( $\bar{X} = 4.72$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านการส่งเสริมการเกษตร ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.79$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการดำเนินการส่งเสริมการเกษตรมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.40, การให้บริการด้านการส่งเสริมการเกษตรของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความเสมอภาคและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการส่งเสริมการเกษตรด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.80$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.00

รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ช่องทางการให้บริการด้านการส่งเสริมการเกษตรที่นำมาให้บริการเป็นช่องทางที่ง่ายและสะดวกต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิด

เป็นร้อยละ 98.40, องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหม่อมมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการด้านการส่งเสริมการเกษตรให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และกำหนดช่องทางการให้บริการด้านการส่งเสริมการเกษตรหลากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.74$ ) คิดเป็นร้อยละ 94.80 ตามลำดับ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.82$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านการส่งเสริมการเกษตรมีความทันสมัยและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.83$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.60, องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านการส่งเสริมการเกษตรให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.76$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.20 และการให้บริการด้านการส่งเสริมการเกษตรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.75$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการด้านการส่งเสริมการเกษตรมีขั้นตอนที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80, การให้บริการด้านการส่งเสริมการเกษตรเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.77$ ) คิดเป็นร้อยละ 95.40 และมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านการส่งเสริมการเกษตร ให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.66$ ) คิดเป็นร้อยละ 93.20 ตามลำดับ

2. ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อประกอบพบว่าองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00, การให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความเสมอภาคและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.80 และเจ้าหน้าที่ผู้ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80

รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ช่องทางการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพที่นำมาให้บริการเป็นช่องทางที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.40, องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหม่อมมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 และกำหนดช่องทางการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพหลากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชน

เลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ตามลำดับ และ ความพึงพอใจต่อสิ่ง  
 อำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับความพึงพอใจ  
 จากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกใน  
 การให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพให้มีประสิทธิภาพพออยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ  
 98.40, สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพมีความทันสมัยและใช้  
 งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.40 และการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและ  
 สุขภาพมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อย  
 ละ 96.80 ตามลำดับ

ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ  
 ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย  
 คือ การให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.87$ ) คิด  
 เป็นร้อยละ 97.40, มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพให้ทันสมัยอยู่  
 เสมอ ( $\bar{X} = 4.85$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.00 และขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ  
 มีขั้นตอนที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.84$ ) คิดเป็นร้อยละ 96.80ตามลำดับ

3. ด้านการส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรมในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ  
 มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อประกอบพบว่าองค์ประกอบที่มี  
 ความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.80  
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ การให้บริการด้านการศึกษา  
 ศาสนาและวัฒนธรรมมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.95$ )  
 คิดเป็นร้อยละ 99.00, สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมมี  
 ความทันสมัยและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.40 และองค์การบริหาร  
 ส่วนตำบลมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาและ  
 วัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็น ร้อยละ 98.60

รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00  
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ช่องทางการให้บริการ  
 ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมที่นำมาให้บริการเป็นช่องทางที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ  
 ( $\bar{X} = 4.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.80, กำหนดช่องทางการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม  
 หลากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60  
 และองค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอมมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการด้าน  
 การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ตามลำดับ และ  
 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมมีขั้นตอนที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.40, การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 และมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.40 ตามลำดับ

**ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด** คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00, การให้บริการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความเสมอภาคและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ตามลำดับ

**4. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.80, การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.98$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.60 และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความทันสมัยและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ตามลำดับ

**รองลงมา** คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความเสมอภาคและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.80 ,เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.80 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 ตามลำดับ และความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.40 ,ขั้นตอนการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีขั้นตอนที่ชัดเจนไม่

ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 และการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20 ตามลำดับ

**ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด** คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.91$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ช่องทางการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่นำมาให้บริการเป็นช่องทางที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80, องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และ กำหนดช่องทางการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยหลากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ตามลำดับ

5. **ด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ การให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.97$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.40, ขั้นตอนการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีขั้นตอนที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.20 และมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ กำหนดช่องทางการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมหลากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.96$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.20, องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00 และช่องทางการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมที่นำมาให้บริการเป็นช่องทางที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 ตามลำดับ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.80, สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความทันสมัยและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00 และการให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม



มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ตามลำดับ

ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.80 , การให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความเสมอภาคและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ตามลำดับ

6. ด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ การให้บริการด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความเสมอภาคและมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.80, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีด้วยความกระตือรือร้น ( $\bar{X} = 4.89$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.80 ตามลำดับ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.93$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ การให้บริการด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.99$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.80, สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีมีความทันสมัยและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.40 และองค์การบริหารส่วนตำบลมีการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.87$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.40 ตามลำดับ

ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ กำหนดช่องทางการให้บริการด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีหลากหลายช่องทางเพื่อให้ประชาชนเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.94$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.80, องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอมมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.40 และช่องทางการให้บริการด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีที่นำมาให้บริการเป็นช่องทางที่ง่ายและสะดวกต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.90$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.00 และ ความ

พึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็นร้อยละ 98.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับความพึงพอใจมากไปหาน้อย คือ การให้บริการด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ ( $\bar{X} = 4.95$ ) คิดเป็นร้อยละ 99.00, ขั้นตอนการให้บริการด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีมีขั้นตอนที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.92$ ) คิดเป็น ร้อยละ 98.40 และมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านรายได้และการจัดเก็บภาษีให้ทันสมัยอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.88$ ) คิดเป็นร้อยละ 97.60 ตามลำดับ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ มีประเด็นที่น่าสนใจผู้วิจัยจึงนำมาเสนอแนะดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ด้านการส่งเสริมการเกษตร พบว่า องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอต้องมีการปรับปรุงและให้ความสำคัญต่อการจัดการด้านขั้นตอนการให้บริการให้มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพให้มากขึ้น

1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พบว่า องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอต้องมีการปรับปรุงและให้ความสำคัญต่อการจัดการด้านขั้นตอนการให้บริการให้มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพให้มากขึ้น และให้มีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ

1.3 ด้านการส่งเสริมการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม พบว่า องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงว่าองค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอต้องมีการกำกับติดตามและกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เร่งให้ความสำคัญกับงานบริการให้มากขึ้น

1.4 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ แสดงให้เห็นว่า ช่องทางที่กำหนดไว้สำหรับเป็นช่องทางการให้บริการยังไม่สามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสมหรือไม่มีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอจึงต้องจัดการด้านช่องทางการให้บริการดังกล่าวให้พร้อมเพียงและมีคุณภาพมากขึ้น

1.5 ด้านสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกในการรับบริการของประชาชนยังไม่สามารถ

ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอจึงต้องจัดการด้านเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้พร้อมเพรียงและมีคุณภาพมากขึ้น

1.6 ด้านรายได้และการจัดเก็บภาษี พบว่า องค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอต้องมีการปรับปรุงและให้ความสำคัญต่อการจัดการด้านขั้นตอนและช่องทางการให้บริการให้มีความสะดวกและมีประสิทธิภาพ ให้มากขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาอาชีพ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ของประชาชนที่ส่งผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ

2.2 ควรศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่และพนักงาน ต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ

2.3 ควรศึกษารูปแบบการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทของตำบลช่องสามหมอ อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ เพื่อนำไปใช้ได้อย่างเหมาะสม