

รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์
จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
กันยายน 2563

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นั้น การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของนายกเทศบาลตำบล คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ใช้บริการที่ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินงานศึกษาประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

กันยายน 2563

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัด ศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 500 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการจำนวน 217 คน เลือก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า

1. ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (คิดเป็นร้อยละ 76.50) ส่วนใหญ่อายุ 18-24 ปี (คิดเป็นร้อยละ 32.26) มีสถานภาพสมรส (คิดเป็นร้อยละ 45.46) โดยมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า (คิดเป็นร้อยละ 30.88) และประกอบอาชีพรับจ้าง (คิดเป็นร้อยละ 42.86) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (คิดเป็นร้อยละ 42.40)

2. ผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (คิดเป็นร้อยละ 25.35) รองลงมาได้แก่ งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 24.88) งานด้านรายได้หรือภาษี (คิดเป็นร้อยละ 24.88) และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (คิดเป็นร้อยละ 24.88) ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 44.24) มาใช้บริการช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 37.79) โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 49.77) ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 52.53) และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 31.80)

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คิดเป็นร้อยละ 93.83) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา (คิดเป็นร้อยละ 94.52) งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (คิดเป็นร้อยละ 92.36) เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ (คิดเป็นร้อยละ 94.34) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ (คิดเป็นร้อยละ 93.35)

4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิวและระยะเวลาในการให้บริการ แต่ละขั้นตอนเหมาะสมน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ

งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีให้หลากหลายขึ้น

งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภคได้แก่ ที่จอดรถน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรปรับปรุงด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการให้มีความสะดวกและเหมาะสมมากขึ้น

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.3 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ	15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	21
3.1 ประชากรและตัวอย่าง	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ	27
4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	29
4.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง	37
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	38
5.1 สรุปผลการวิจัย	38
5.2 อภิปรายผล	43
5.3 ข้อเสนอแนะ	45
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ประชากรและตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน	21
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	25
4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ	27
4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	28
4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง	28
4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง	28
4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ	29
4.7 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	29
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน	30
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ	31
4.10 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน	32
4.11 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทาง การให้บริการ จำแนกตามงาน	33
4.12 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน	34
4.13 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ จำแนกตามงาน	36

สารบัญภาพ

รูปภาพที่	หน้า
1 กรอบการประเมิน	4

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

แนวความคิดในการ “ให้บริการประชาชน” ของภาครัฐ มิได้เกิดขึ้นเฉพาะประเทศไทยเพียงประเทศเดียว ประเทศที่พัฒนาแล้วหรือประเทศที่กำลังพัฒนาทุกประเทศมีความพยายามที่จะปฏิรูปการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสิ่งที่สำคัญที่สุดคือประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของภาครัฐส่วนหนึ่งจะประเมินจากความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่วัดยากเพราะต้องวัดความรู้สึก แตกต่างจากการประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในภาคเอกชนที่จะวัดจากผลกำไรขาดทุนที่เกิดจากการดำเนินการตลอดทั้งปีซึ่งจะแตกต่างจากภาครัฐ แต่ความพยายามของภาครัฐในช่วงระยะเวลาเกือบ 20 ปีที่ผ่านมา ทั้งในประเทศและต่างประเทศก็ต่างพยายามกำหนดนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ที่จะพัฒนาคุณภาพในการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “ความพึงพอใจ” ต่อขั้นตอนการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทัศนคติ และจิตบริการของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อประชาชนให้เปรียบเสมือนเป็น “ลูกค้า” ตามแนวคิดของภาคเอกชน และสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่รัฐควรจัดหาเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง แต่การประเมินความพึงพอใจอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐด้วย ซึ่งแนวคิดการบริการสาธารณะในประเทศไทยนั้นได้นำแนวคิดสัญญา/ข้อตกลงการบริการสาธารณะมาใช้กับทุกส่วนราชการ โดยให้มีการปรับปรุงพัฒนาการบริการสาธารณะโดยให้มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นเป้าหมายมากขึ้น และจัดสรรงบประมาณโดยยึดหลักการสำคัญของการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การปกครองท้องถิ่นเป็นการจัดตั้งรูปแบบการปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งเกิดขึ้นจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลาง โดยมีผลให้องค์กรที่จัดตั้งนี้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่มีอำนาจอิสระบางส่วนในการบริหารงาน เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบต่อการกิจต่าง ๆ ภายในขอบเขตพื้นที่ที่รัฐบาลกลางกำหนด ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้นของประชาชนในพื้นที่ ๆ มีการปกครองตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานของส่วนกลาง ซึ่งเป็นการช่วยลดภาระของส่วนกลางในอีกด้านหนึ่งไปพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้ความใกล้ชิดระหว่างผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนภายในเขตพื้นที่ย่อมมีมากกว่าตัวแทนจากส่วนกลางที่มาประจำอยู่ อีกทั้งโดยมากผู้นำท้องถิ่นย่อมตระหนักและเข้าใจปัญหาภายในท้องถิ่นได้ดีกว่าด้วย จึงส่งผลให้ความต้องการของประชาชนย่อมได้รับการตอบสนองได้อย่างรวดเร็วทันใจกว่าการรอคอยการแก้ไขปัญหาจากตัวแทนของส่วนกลางที่มักติดขัดกับหลักเกณฑ์ของระบบราชการจนเกิดความล่าช้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอิสระในการบริหารและศักยภาพทางด้านงบประมาณอย่างเพียงพอจึงย่อมทำหน้าที่เต็มเต็มการแก้ไขปัญหาเพื่อท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร. 2559)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการบริการ ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงกำหนดให้ทุกส่วนราชการมีการ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยอยู่ภายใต้กรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

การประเมินทั้ง 4 มิติ นี้จะเป็นกรอบในการจัดสรรรางวัลพิเศษ บำเหน็จความชอบหรือจัดสรรเงินรางวัลเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ส่วนราชการ โดยใช้เงินงบประมาณเหลือจ่ายของส่วนราชการนั้น เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนราชการ หรือจัดสรรเงินรางวัลให้ข้าราชการในสังกัด ในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการให้บริการ ที่มีคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสามารถเพิ่มผลงาน หรือผลสัมฤทธิ์โดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่าย และคุ้มค่าต่อภารกิจของรัฐหรือสามารถดำเนินการได้ตามแผนการลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วย

ตามประกาศ คณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล เรื่อง กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2558 กำหนดให้เทศบาลตำบล/องค์การบริหารส่วนตำบลจัดจ้างสถาบันอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ โดยภาระงานในการดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ กำหนดไว้จำนวน 11 กรอบงาน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลต้องเลือกสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน และในแต่ละงานกำหนดกรอบในการประเมินจะต้องประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีพื้นที่ให้บริการ 28.45 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมหมู่บ้านจำนวน 12 หมู่บ้าน มีประชากรในเขตพื้นที่ 7,324 คน จำนวนครัวเรือน 2,534 ครัวเรือน ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดโดยเทศบาลตำบลเป็นอย่างดี มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ

งานของเทศบาลตำบล รวมทั้งเสนอแนะกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบล โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านดังกล่าว ดำเนินการเพื่อเป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล โดยผลการสำรวจและประเมินทำให้ได้รับทราบข้อมูลจากผู้ที่มารับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) สะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและกระบวนการทำงาน เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1) วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 2.1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา
- 2.2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี
- 2.3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 2.4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

กำหนดขอบเขตของการศึกษา ประกอบด้วย

1) ขอบเขตงานบริการที่รับการประเมิน

เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ กำหนดงานที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

- 1.1) งานด้านการศึกษา
- 1.2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 1.3) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 1.4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

2) ขอบเขตด้านตัวแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

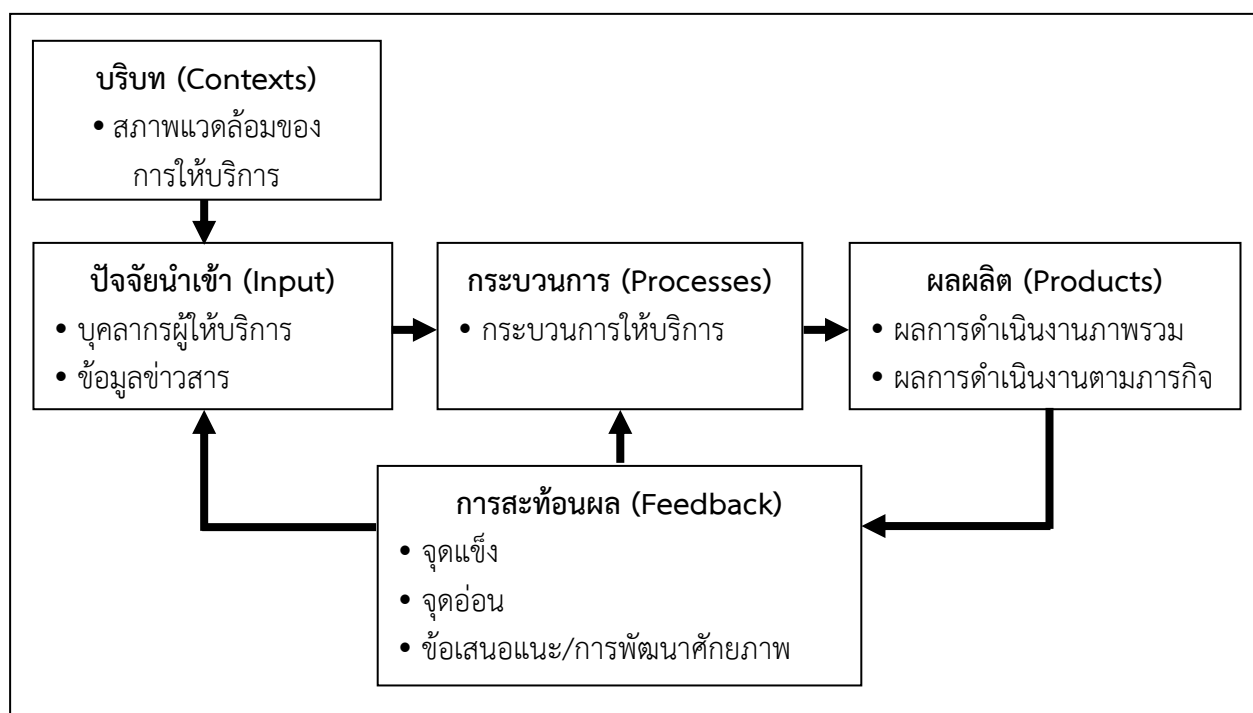
ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ กำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 2.1) ด้านขั้นตอนการบริการ
- 2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ตามฐานข้อมูลที่เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จัดเก็บไว้ ในช่วงระยะเวลา 1 ตุลาคม พ.ศ. 2562-30 กันยายน พ.ศ. 2563

4) กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 กรอบการประเมิน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย ถึงระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามงานที่ได้ทำการประเมิน

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน โปร่งใส มีขั้นตอนการบริการสะดวก รวดเร็ว มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม มีระเบียบ/แบบฟอร์ม/เอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน มีอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการให้บริการ และมีระบบการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่ายสะดวก รวดเร็ว มีการให้บริการผ่านสื่อเอกสารประชาสัมพันธ์ ไปรษณีย์ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีการให้บริการผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นการให้บริการ เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่างถูกต้องเชื่อถือได้ มีความตรงต่อเวลา บริการรวดเร็ว และถูกต้อง มีความเสมอภาคในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์การบริการและมีจุดประชาสัมพันธ์บริการข้อมูลข่าวสาร มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก และให้ความเข้าใจในเรื่องที่ขอรับบริการ เป็นต้น

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยคณะดำเนินงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเป็นการประเมินถึงบริการสาธารณะที่ประชาชนได้รับไปแล้วว่าถูกใจ หรือตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยในเนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ คณะดำเนินงานได้อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่คาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขั้นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ

พวงทอง ตั้งจิตกุล (2542 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นการแสดงออกซึ่งความสุขและความสมหวังของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนอง

วิษชุดา หนูวิไล (2545 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการ

ขวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบ ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม

พิน ทองพูน (2549 : 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ

อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود (2554 : 16) ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็น

ทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการรับบริการของบุคคล จะมีความความรู้สึกพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือดีกว่าที่หวังไว้ และจะรู้สึกไม่พอใจหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

2.1 แนวคิดของแครธวอล และคณะ

มีการจำแนกจุดประสงค์การศึกษาด้านความรู้สึกของแครธวอล และคณะ (Kratwohl, 1964) อ้างถึงใน ชาลิต ชุกำแพง, 2550 : 107) โดยสรุปความหมายที่สำคัญได้ดังนี้

1) การรับรู้ (Receiving) เป็นขั้นแรกของความรู้สึก ถือเป็นการสัมผัสเบื้องต้น เพียงรับรู้ได้ เห็น จะเรียกว่าเป็นขั้นการจดจำสิ่งที่ได้รับการสัมผัสจากประสาทสัมผัสของเราก็ได้

2) การตอบสนอง (Responding) เมื่อเลือกพอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งเรียบร้อยแล้ว ก็จะถึงความรู้สึกขั้นนี้ ซึ่งเป็นขั้นที่มีจิตใจจดจ่อ นั่นคือการเกิดความสนใจ ซึ่งชอบกิจกรรมหนึ่งมากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ เรื่องนี้ทำให้ข้าพเจ้าอยากรู้ อยากเห็นมาก เป็นต้น

3) การเห็นคุณค่า (Valuing) ในขั้นนี้เป็นความรู้สึกเห็นคุณค่าของสิ่งของปรากฏการณ์หรือพฤติกรรมซึ่งตนเองได้รับและซึมซับมาตั้งแต่ต้น ความรู้สึกอันนี้อาจยอมรับหรือไม่ยอมรับคุณค่าก็ได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาคุณค่า พฤติกรรมระดับนี้ค่อนข้างจะคงเส้นคงวาในการแสดงความรู้สึกและรับรู้คุณค่าสิ่งต่าง ๆ โดยเจตคติเป็นความรู้สึกระดับนี้

4) การจัดระบบคุณค่า (Organization) ขั้นความรู้สึกที่แล้วมา มนุษย์ย่อมเห็นคุณค่าหรือค่านิยมมากมายที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของชีวิต แต่ความรู้สึกของมนุษย์จะนิยมชมชอบเฉพาะกลุ่มค่านิยมใดค่านิยมหนึ่งเท่านั้น การจัดระบบในระดับนี้จึงเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งอาจจะให้อยู่ในกลุ่มก้อนหนึ่งที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน หรืออาจจัดตามความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน หรืออาจจัดเอาตัวที่เด่นมากหรือกระจายมากที่สุดก็ได้มาตัวหนึ่งระบบดังกล่าวจะสร้างขึ้นจากค่านิยมส่วนย่อย ๆ นำมาประสานสัมพันธ์กัน การเปลี่ยนแปลงค่านิยมในระยะเป็นผู้ใหญ่จะยากกว่าในระยะเป็นเด็ก เพราะความยึดติดสิ่งที่คิดว่าดีคงพิจารณามานานแล้ว

5) การสร้างลักษณะนิสัยตามค่านิยม (Characterization) เป็นขั้นสั่งสมความรู้สึกเป็นรูปแบบมาจนกระทั่งจึงกลายเป็นลักษณะนิสัย เป็นแนวความเชื่อถือศรัทธา แนวปรัชญาชีวิต มีลักษณะส่วนตัวที่เป็นเอกลักษณ์ของเขา คือรู้ว่าเขาคือใคร มีอุดมคติ มีแนวลัทธิเป็นของตน ความรู้สึกระดับนี้เป็นความรู้สึกที่สั่งสมมาตั้งแต่ขั้นแรกจนเกิดการเลือกสรรยึดติดเป็นของตน เป็นวิถีดำเนินชีวิต เป็นเป้าหมายปลายทางชีวิต เรียกว่าเป็นความรู้สึกที่ตกตะกอนแล้วกลายเป็นบุคลิกภาพ

กล่าวได้ว่าความรู้สึกนั้นเป็นความต่อเนื่อง ไม่ได้รู้สึกเป็นท่อน ๆ แต่มีทิศทางและมีความเข้มข้นแตกต่างกันแต่ระดับของความถี่ จึงเกี่ยวข้องเชื่อมโยงต่อเนื่องกันละเอียดละอ่อนมาก ระดับความรู้สึกจะเริ่มด้วยความเข้มข้นน้อยไปสู่ความเข้มข้นมากจนยึดติดเป็นลักษณะนิสัยของคน ในที่สุด

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

3.1 ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ผู้คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมนอกข้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว และบทบาทและสถานะทางสังคม

1) กลุ่มอ้างอิง (Reference Groups) กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ทั้งที่มีอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยตรง (Membership Groups) ได้แก่

- กลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ (Primary Groups) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนบ้าน เพื่อนร่วมงาน เป็นลักษณะของการติดต่อกันอย่างต่อเนื่องและไม่เป็นทางการ

- กลุ่มอ้างอิงทุติยภูมิ (Secondary Groups) ได้แก่ กลุ่มศาสนา อาชีพ สมาคม เป็นลักษณะการติดต่อกันแบบเป็นทางการมากกว่า แต่มีความต่อเนื่องน้อยกว่า

- ครอบครัว (Family) สถาบันครอบครัวมีความสำคัญที่สุดและมีอิทธิพลที่สุดในกลุ่มอ้างอิงปฐมภูมิ ซึ่งปลูกฝังอบรมนิสัยต่าง ๆ แก่บุคคล นักการตลาดต้องเข้าใจถึงบทบาทของแต่ละบุคคลในครอบครัว ซึ่งจะแสดงบทบาทและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในครอบครัวและการตัดสินใจของครอบครัว

- บทบาทและสถานภาพ (Role and Status) แต่ละบุคคลแสดงออกในแต่ละกลุ่มที่เป็นสมาชิกอยู่ คนหนึ่งอาจมีหลายบทบาท เป็นทั้งลูก แม่ เพื่อน หัวหน้า ลูกน้อง เป็นต้น ซึ่งแต่ละบทบาทก็จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ แต่ละบทบาทก็จะแสดงสถานะทางสังคมอยู่ด้วยเป็นสถานะที่สังคมยอมรับในตัวบุคคลนั้น ๆ ต้องตระหนักถึง “สัญลักษณ์ของสถานะ (Status Symbol)” ในการทำการตลาด คนต้องการการยอมรับจากสังคม และพยายามแสดงออกถึงสถานะของตน

3.2 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเฉพาะของบุคคลด้วยเช่นกัน

1) อายุและขั้นของวงจรชีวิต (Age and Life Cycle Stage) พฤติกรรมและรสนิยมของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุและขั้นของวงจรชีวิต

2) อาชีพ (Occupation) อาชีพมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคของบุคคล นักการตลาดควรทำการศึกษารูปแบบการบริโภคเฉพาะกลุ่มและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม สินค้าประเภทเดียวกันอาจต้องมีการออกแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพ

3) สภาพเศรษฐกิจของบุคคล (Economic Circumstances) ประกอบด้วยรายได้ที่สามารถนำไปใช้ได้ สินทรัพย์และเงินออม หนี้สิน รวมถึงทัศนคติด้านการออมและการใช้จ่ายของบุคคลมีอิทธิพลต่อการซื้อ นักการตลาดต้องศึกษาถึงสภาพเศรษฐกิจของบุคคล โดยเฉพาะสินค้าที่มีความอ่อนไหวต่อรายได้ ถ้ามีการเปลี่ยนแปลง จะต้องปรับกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เช่น การปรับผลิตภัณฑ์ใหม่ ปรับตำแหน่งผลิตภัณฑ์ หรือปรับราคาผลิตภัณฑ์

4) รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ถึงแม้บุคคลมีอายุเท่ากัน อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน มีสถานะทางสังคมเหมือนกัน และทำงานอาชีพเดียวกัน ก็อาจมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน วิธีที่บุคคลใช้ในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความสนใจ การแสดงออกทั้งความคิดเห็นและการกระทำ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ ควรพิจารณาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลด้วย บางครั้งอาจต้องขึ้นถึงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยต้องสื่อให้ได้ว่าผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคอย่างไร

5) บุคลิกลักษณะและแนวคิดของตนเอง (Personality and Self-Concept) ลักษณะเฉพาะของบุคคลจะส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้ บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้จากความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ ชอบต่อต้าน หรือปรับตัวได้ดี ส่วนแนวคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลมอง

ตนเองในแง่มุมมองที่แตกต่างกัน ได้แก่ แนวคิดที่มองว่าสิ่งที่เป็นตัวตนที่แท้จริง (Actual Self-Concept) ซึ่งจะแตกต่างจากแนวคิดที่มองตนเองในอุดมคติ (Ideal Self-Concept) เป็นสิ่งที่อยากจะเห็นตัวเองในสิ่งที่เป็น ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดที่คิดว่าคนอื่นมองตนเอง (Their Other Self-Concept Think Others See Them)

3.3 ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ทางเลือกในการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักทางจิตวิทยา 4 ประการคือ

1) การกระตุ้นเร้า (Motivation) ความต้องการของบุคคลมีความหลากหลายและอาจเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน บ้างก็เป็นไบโอเจนิค (Biogenic) หรือสิ่งที่เกิดขึ้นจากความตึงเครียด (Tension) เช่น ความหิว ความกระหาย ความไม่สะดวก บ้างก็เกิดจากสภาวะจิตใจ (Psychogenic) เกิดจากความตึงเครียด เช่น การยอมรับการมีส่วนร่วมของสังคม การยอมรับการประสบความสำเร็จ ความต้องการต่าง ๆ จะยังไม่มีแรงจูงใจมากพอที่จะกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการกระทำในทันที เพียงแต่ก่อให้เกิดความรู้สึกตึงเครียด ดังนั้นนักการตลาดต้องสร้างการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการกระทำ การศึกษาถึงทฤษฎีการจูงใจจะช่วยให้เข้าใจและนำมาใช้มากที่สุด ได้แก่ ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจของพรอยด์ และทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก

2) การรับรู้ (Perception) ผู้ที่ได้รับการกระตุ้นจะพร้อมที่จะแสดงออก การแสดงออกในรูปแบบไหนขึ้นอยู่กับ การรับรู้ของบุคคล การรับรู้เป็นกระบวนการในการเลือก (Select) จัดการ (Organize) และแปล (Interpret) ข้อมูลที่เป็นปัจจัยนำเข้า ซึ่งส่งผลให้การรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันไป เนื่องจากกระบวนการในการรับรู้ที่แตกต่างกัน

3) การเรียนรู้ (Learning) ถ้าไม่มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม แสดงว่าไม่เกิดการเรียนรู้ ในทางตรงกันข้าม ถ้าเกิดพฤติกรรม แสดงว่าเกิดการเรียนรู้ สามารถสร้างการเรียนรู้ให้บุคคลได้โดยใช้แรงขับเคลื่อน (Drive) สิ่งกระตุ้น (Stimuli) สิ่งชี้แนะ (Cue) การตอบสนอง (Response) และการบังคับ (Reinforcement) ความเชื่อและทัศนคติ (Beliefs and Attitude) มาจากการเรียนรู้ของบุคคลที่มีการปลูกฝังมาระยะเวลาหนึ่ง จากสภาพแวดล้อมและสังคมที่บุคคลอยู่ร่วมเป็นส่วนใหญ่ เช่น ครอบครัว วัฒนธรรม ศาสนา ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการดำรงชีวิต และพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค และความเชื่อและทัศนคติเปลี่ยนแปลงได้ยาก

นอกจากนี้วีเชียร วิทญอุตม (2554) ได้อธิบายและแบ่งความหลากหลายที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมออกเป็น 2 ขอบเขต คือ

1) ขอบเขตความหลากหลายขั้นปฐมภูมิ (Primary Dimensions of Diversity) คือ ความแตกต่างของมนุษย์ซึ่งเป็นมาตั้งแต่เกิดหรือซึ่งมีอิทธิพลสำคัญต่อการดำรงอยู่ในสังคม และมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของเราอย่างต่อเนื่อง ซึ่งขอบเขตความหลากหลายขั้นปฐมภูมินี้รวมไปถึงอายุ เชื้อชาติ เพศ คุณภาพความสามารถทางร่างกายและการปรับตัวทางด้านอารมณ์และทางด้านเพศ

2) ขอบเขตความหลากหลายขั้นทุติยภูมิ (Secondary Dimensions of Diversity) คือ ลักษณะของแต่ละบุคคล ซึ่งสามารถที่จะถูกเปลี่ยนแปลงได้ พวกเขาจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลกับสิ่งที่เขาได้รับมา สิ่งที่ถูกตัดทิ้งไปและสิ่งสามารถขยายต่อเติมได้ในตลอดชีวิตของพวกเขา

ขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมิ แสดงบทบาทที่สำคัญในการสร้างค่านิยม ความต้องการ ลำดับความสำคัญ แรงจูงใจและการรับรู้ได้ สิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อหนทางที่เราเรียนรู้และแปลสภาพแวดล้อมที่พวกเขาต้องพบต้องเจอ ซึ่งขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมินี้มีความสำคัญ เนื่องจากมีอิทธิพลต่อลักษณะของแต่ละบุคคล

4. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ สามารถประมวลได้ดังนี้

พรณี ข.เจนจิต (2542, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างกันออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็ก ๆ เป็นไปในลักษณะค่อยๆ ดุดซาบจากการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง ไม่ต้องมีใครมาสอน 2) ประสบการณ์ของบุคคล 3) การรับถ่ายทอดจากความพึงพอใจที่มีอยู่แล้ว 4) สื่อมวลชน

อรรถกิจ กรณ์ทอง (2545, หน้า 16) เมื่อมนุษย์เกิดความต้องการขึ้น ก็จะกำหนดเป้าหมายหลายอย่างเพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการดังนี้ 1) วัฒนธรรมและค่านิยมทางสังคม 2) ความสามารถทางร่างกาย 3) ประสบการณ์ และ 4) สิ่งแวดล้อมและสภาพทางสังคม มิลเลทท์ (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555, หน้า 8) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญคือ ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นพลังที่จะผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการ ดังรายละเอียดดังนี้

1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

มีผู้ที่ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2541) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และองค์การทำหน้าที่การปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบาย

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

ฮอลโลเวย์ (Holloway, 1951) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเองและมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

ร็อบสัน (Robson, 1953) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองซึ่งรัฐบาลได้จัดตั้งขึ้นและให้มีอำนาจปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal rights) และต้องมีองค์การที่จำเป็นในการปกครอง (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สมความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

คลาร์ก (Clarke, 1957) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของประชาชน และได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร

2. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูศักดิ์ เทียงตรง (2548) กล่าวว่า จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองและเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

1) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้เสียเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบและห่วงหาพันต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจ

เลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคย ความชำนาญชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2) การปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบการบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือรากหญ้า ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากความจำเป็นบางประการ

3) ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ไขปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่ได้อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

4) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ดังนั้นหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการเองทุกอย่างและไม่แน่ใจว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายเป็นไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้นเพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

5) การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเองไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

6) การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตนและยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยอด จิตะวีระ และนายศรีสะเกษ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อนจนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ

7) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจาก การกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะหยิบยื่นยัดใส่ หรือ กิ่งหยิบยื่นยัดใส่ เกิดความหวังทุกปีว่าจะมีลาภลอย แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเองอันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

3. วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2549) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาเช่นนี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับบริการจากรัฐบาลเพียงแห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไปโดยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็นการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัดและเพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไปโดยแก่ประชาชนจากการที่ปกครองท้องถิ่น

4. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

1) สถานะตามกฎหมาย (legal Status) หมายความว่า หากประเทศใดกำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นขึ้นโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชนจึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นและยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

นั้น ทั้งนี้ได้หมายความว่ามิอิสระเต็มที่ที่เดียวคง หมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสถานะตามกฎหมาย พื้นที่และระดับการกระจายอำนาจและหน้าที่ องค์การนิติบุคคล การเลือกตั้ง อิสระในการปกครองตนเอง งบประมาณของตนเอง การควบคุมดูแลของรัฐและการปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย

2.3 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีดังนี้

1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลหนองหญ้าลาด มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 28.45 ตารางกิโลเมตร

อาณาเขตของตำบล

ทิศเหนือ จดเขต อบต. ทรายขาว และเขต อบต. จานใหญ่

ทิศใต้ จดเขต อบต. หุ่นใหญ่ และเขต อบต. เมือง

ทิศตะวันออก จดเขต อบต. จานใหญ่ และเขต อบต. น้ำอ้อม

ทิศตะวันตก จดเขต อบต. ทรายขาว

เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ประกอบด้วยส่วนราชการดังนี้

1) สำนักปลัด เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด

มีหน้าที่ดำเนินการในกิจการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายของเทศบาลตำบล อีกทั้งยังมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป งานนโยบายและแผนงานกฎหมาย และคดี งานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของส่วนใดและงานตามที่ได้รับมอบหมาย

2) กองคลัง เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการเงินและบัญชี งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ งานพัฒนา และจัดเก็บรายได้ งานพัสดุ งานผลประโยชน์ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการเงินที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของส่วนราชการใด และงานตามที่ได้รับมอบหมาย

3) กองช่าง เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด

มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับงานโยธา งานก่อสร้าง งานออกแบบและควบคุมอาคาร งานประสานสาธารณูปโภค งานบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ สวนสาธารณะ ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่มีได้กำหนดไว้เป็นงานของส่วนใด และงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการศึกษา วัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ รวมถึงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเทศบาล ตำบลด้วย

2. ประชากร

ตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน ประกอบด้วยมีประชากรทั้งสิ้น 7,324 คน จำนวนครัวเรือน 2,534 ครัวเรือน

3. ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตเทศบาล มีทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ประชาชนให้ความร่วมมือด้านการเลือกตั้งเป็นอย่างดี เช่น การเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาล เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2556 ผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั้งหมด (รวมชาย - หญิง) 4,933 คน ผู้ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง 3,522 คน คิดเป็นร้อยละ 71.39 ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ปัญหาคือการแข่งขันทางการเมืองค่อนข้างสูง มีจุดที่น่าสังเกตคือ มีการย้ายเข้าย้ายออกช่วงที่จะมีการเลือกตั้ง ไม่ว่าจะเป็นการเลือกผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกสภา นายกเทศมนตรี โดยเฉพาะ การคัดเลือกผู้ใหญ่บ้านการแก้ไข ปัญหาของเทศบาลคือขอความร่วมมือ ผู้นำ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบให้ระมัดระวัง สอดส่องพฤติกรรมและ ให้รายงานอำเภอทราบการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของการเลือกตั้งที่กระทำ ได้และทำไม่ได้ให้ประชาชนได้รับทราบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเทศบาลก็ได้พยายามแก้ไข โดยเรื่องจากการประชุม ประชาคมท้องถิ่นทุกชุมชนในเขตเทศบาลในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลจากผลการประชุมทุกครั้งทีเทศบาลจัด ขึ้น มีประชาชนสนใจเข้าร่วมประชุมรวมทั้งแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย ส่งผลให้เทศบาลดำเนินงานตามความ ต้องการของประชาชน และประชาชนได้รับและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเทศบาลนอกจากนี้เทศบาลได้จัดโครงการ อบรมศึกษาดูงานของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล อสม. และกรรมการชุมชน โครงการ อื่น ๆ สำหรับประชาชนอีกหลายโครงการ เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาเทศบาลให้เจริญเท่า เทียมกับเทศบาลอื่น ๆ และเทศบาลมีโครงการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมี ประสิทธิภาพ โครงการบางโครงการต้องระงับไว้เนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ มีอัตรากำลังพนักงานเทศบาล จำกัด ไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านบริการ โดยเทศบาลแบ่งเขตการปกครอง ดังนี้

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด จัดตั้งและเปลี่ยนแปลงฐานะ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ เป็นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ประกาศ ณ วันที่ 5 สิงหาคม 2556 มีผลใช้บังคับ วันที่ 6 กันยายน 2556 มีพื้นที่โดยประมาณ 28.45 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 17,781 ไร่ ตั้งอยู่บ้านกระเป๋ หมู่ที่ 5 ถนนศรีสะเกษ - กันทรลักษ์ ตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ห่างจากอำเภอกันทรลักษ์ระยะทาง 3.5 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดศรีสะเกษระยะทาง 60 กิโลเมตร

การเลือกตั้ง

เดิมเทศบาลได้แบ่งเขตการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีตำบลหนองหญ้าลาด ทั้งเขตเทศบาลเป็น 1 เขต เลือกตั้งสมาชิกสภาออกเป็น 2 เขต ดังนี้

เขต 1 ประกอบด้วย หมู่ที่ 4,7,10,11,13,15

เขต 2 ประกอบด้วย หมู่ที่ 5,6,8,9,16,17

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาดส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมาและ ประชาชนในเขตเทศบาลยังมีส่วนร่วมในการบริหารงานการช่วยเหลืองานเทศบาล เสนอแนะในกิจกรรมของ

เทศบาลในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนาเทศบาลประชุมประชาคมแก้ไข
ปัญหาต่าง ๆ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณีย ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ 2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้ หลักสาราณียธรรม 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.90 มีอายุตั้งแต่ 21-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 48.90 มีอาชีพรับจ้าง /เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 39.80 เป็นประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 93.00 มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.40 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสาราณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สรุปได้ว่าด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อเสนอแนะในการนำหลัก สาราณียธรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด อำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีดังนี้ 1) มีความชัดเจนต่อหน้าที่ในการให้ บริการสาธารณะ 2) สร้างความสามัคคี กลมเกลียวให้เกิดขึ้นทั้งกับฝ่ายเจ้าหน้าที่และฝ่ายประชาชน เพื่อความเป็นปึกแผ่นอันหนึ่งอันเดียวกันในการร่วมกันพัฒนาทั้ง 3) ส่งเสริมข้อธรรมสาธารณะโลกคือ การรู้จักเอื้อเพื่อแบ่งปันผลประโยชน์กันด้วยความยุติธรรม ช่วยเหลือกัน ไม่เห็นแก่ตัว 4) ส่งเสริมการมีความคิดเห็นเป็นอย่างเดียวกัน รู้จักแสวงหาจุดร่วม และสงวนไว้ซึ่งจุดต่างของกันและกัน คิดในสิ่งที่ตรงกัน ปรับมุมมองให้ตรงกัน

น้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวน 786 คน พบว่า 1) สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน ใช้บริการทั้งสองลักษณะคือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ และใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาของการใช้งานเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 น. -16.00 น. สำหรับประเภทบริการที่ใช้ได้แก่ บริการยืม - คืน บริการอินเทอร์เน็ต/WiFi และบริการอ่าน 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้ (1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้ บริการและ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (2) ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก

และรวดเร็ว (3) ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร (4) ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศที่มีความทันสมัย (5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ขึ้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ 3) ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากร ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะสาขาปฐมวัย และประวัติศาสตร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ และการยืมระหว่างห้องสมุดควรใช้บัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตรนักศึกษาของสถาบันนั้น ๆ ได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่องถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ประตูลูกเข้า - ออกไม่อ่านบัตร คอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าขาดประสิทธิภาพ และขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สาย ด้านการประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดให้เร็วมากขึ้น

เสาวรัตน์ บุขรานนท์ และอารดา ลิขิตวิวัฒน์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบล นาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน 2,757 คน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 350 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (\bar{X} = 3.60) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (\bar{X} = 3.71) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 3.64) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 3.55) ด้านสาธารณสุข (\bar{X} = 3.81) ด้านสังคม/สวัสดิการ (\bar{X} = 3.74) และด้านการศึกษา (\bar{X} = 3.74) และระดับพอใจ ปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค (\bar{X} = 3.00) นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณ และคุณภาพ(น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2557 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 82 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดปทุมธานี โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้รับการมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยประเมินความพึงพอใจดังกล่าว โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.42) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด (\bar{X} = 4.48) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอน

การให้ บริการ ($\bar{X} = 4.40$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.38$) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลามีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดอื่น ๆ (สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เอมมา และบ็อบ (Emma and Bob. 2010) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนในการให้บริการห้องสมุดประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ใช้และความคาดหวังของบริการห้องสมุดประชาชนโดยเน้นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อพวกเขาและวิธีการที่พวกเขามีปฏิสัมพันธ์ พบว่าประสบการณ์ห้องสมุดมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในการรับรู้และความคาดหวังที่ถูกสร้างขึ้นในการให้บริการในภาพรวม พบว่ารูปแบบการใช้งานในระหว่างประสบการณ์การบริการ พบว่ามีความสำคัญต่อการรับรู้และสร้างความคาดหวัง และพบว่าความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้และการรับรู้มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของการให้บริการห้องสมุดประชาชน

เกเกคไกเต (Gegeckaite. 2011) ได้ศึกษาปัจจัยของความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งการประเมินความพึงพอใจของลูกค้ากำลังได้รับความแพร่หลายทั้งในการอภิปรายรวมถึงการวิเคราะห์ของทุกหน่วยงานที่ต้องการรู้ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานของตนเอง ในหลาย ๆ ทฤษฎีและบทความแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะองค์กรเท่านั้น ทั้งพนักงานและผู้จัดการก็สามารถทราบถึงกุญแจที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยได้วิเคราะห์แนวความคิดของนักวิทยาศาสตร์และพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นเป้าหมายที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน

วาล และไรซิน (Walle and Ryzin. 2011) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการการสาธารณสุขในท้องถิ่น โดยพบว่าการแพร่หลายของการสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อบริการการสาธารณสุขในท้องถิ่นมีมากขึ้นเพื่อใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ จัดสรรงบประมาณ และความรับผิดชอบของผู้จัดการ แต่จากหลักฐานการทดลองโดยใช้เทคนิค split-ballot พบว่า การเรียงลำดับของคำถามมีความสำคัญต่อการรายงานความพึงพอใจโดยเฉพาะงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานบริการที่มีลักษณะเฉพาะและงานบริการทั่วไป จะมีความอ่อนไหวต่อการเรียงลำดับคำสั่งค่อนข้างสูง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 500 คน (ตามฐานข้อมูลที่เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จัดเก็บไว้)

2. ตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 217 คน โดยสุ่มจากประชาชนผู้รับบริการ คำนวณจากสูตรของเครซีและมอร์แกน โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตาราง 3.1 กลุ่มตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน

ที่	ส่วนงานที่ขอรับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
1	งานด้านการศึกษา	54
2	งานด้านรายได้หรือภาษี	54
3	งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	55
4	งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	54
	รวม	217

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามที่คณะดำเนินงานสร้างขึ้น แบ่งออกได้เป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ โดยมีข้อความเกี่ยวกับ ประเภทของบริการ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง การรับรู้ขั้นตอนของการให้บริการ และรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ลักษณะคำถามเป็นปลายปิด แบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานที่รับการประเมิน เป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีจำนวนข้อคำถามในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการบริการ มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวน 7 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 5 ข้อ

ใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนไว้ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ มากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ มาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ ปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ น้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการดังกล่าวในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด

2. วิธีการสร้างเครื่องมือ

คณะดำเนินงานได้มีวิธีการสร้างและตรวจหาคคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร ทบทวนวรรณกรรมทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ การให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล การปกครองส่วนท้องถิ่น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 กำหนดกรอบแนวคิด กำหนดโครงสร้างในการจัดทำแบบสอบถาม

2.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและการกำหนดกรอบแนวคิดมารวบรวมเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความเหมาะสมและความสอดคล้องในด้านเนื้อหาและการใช้ภาษา

2.4 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จากนั้นคณะดำเนินงานนำผลจากการ Try Out มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ และนำเสนอผู้เชี่ยวชาญอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริงต่อไป

2.5 นำผลจากการทดลองใช้มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้จริงต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับตัวอย่าง จำนวน 217 ราย โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย เพื่อเลือกตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในแต่ละแห่ง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ติดต่อประสานงานและวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับเทศบาลตำบล เพื่อขอรับรายชื่อของผู้เข้ารับบริการแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน

2. พิจารณาหมู่บ้าน หรือชุมชนของผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์จำนวนผู้เข้ารับบริการ และความครอบคลุมแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน

3. ประสานกับผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือสมาชิกเทศบาลตำบลเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

4. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการชี้แจงถึงความสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามอย่างอิสระลงในแบบสอบถาม

5. จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายหรือพรรณนาลักษณะของข้อมูล

1.1 สูตรการหาค่าร้อยละ โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{x \times 100}{n}$$

เมื่อ x แทน จำนวนข้อมูลที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.2 สูตรการหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 $\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
 n แทน จำนวนข้อมูลจากตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 n แทน จำนวนข้อมูลจากตัวอย่าง
 x แทน ค่าของข้อมูล

2. เกณฑ์การแปลความหมาย

การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใช้เกณฑ์การแปลความหมายของ ธานินทร์ ศิลป์จารุ (2550) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
4.50 - 5.00	มากที่สุด	90.00 – 100.00
3.50 - 4.49	มาก	70.00 - 89.99
2.50 - 3.49	ปานกลาง	50.00 - 69.99
1.50 - 2.49	น้อย	30.00 - 49.99
1.00 - 1.49	น้อยที่สุด	00.00 – 29.99

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ จำนวน 217 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด จำนวน 4 งาน งานบริการที่ต้องการประเมิน คือ

- งานด้านที่ 1. ด้านการศึกษา
- งานด้านที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี
- งานด้านที่ 3. ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- งานด้านที่ 4. ด้านป้องกันหรือบรรเทาสาธารณภัย

นำเสนอผลการประเมินเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 217 รายตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	217	100.00
หญิง	51	23.50
ชาย	166	76.50
อายุ	217	100.00
ต่ำกว่า 17 ปี	61	28.11
18-24 ปี	70	32.26
25-29 ปี	27	12.44
30-39 ปี	10	4.61
40-49 ปี	16	7.37
50-59 ปี	17	7.83
60 ปีขึ้นไป	16	7.37

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	217	100.00
โสด	83	38.25
สมรส	98	45.16
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	28	12.90
หม้าย	8	3.69
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	217	100.00
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	56	25.81
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	61	28.11
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	67	30.88
อนุปริญญาและปริญญาตรี	27	12.44
สูงกว่าปริญญาตรี	6	2.76
อาชีพหลัก	217	100.00
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	30	13.82
รับจ้าง	93	42.86
ธุรกิจส่วนตัว	35	16.13
รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ	14	6.45
ผู้รับบำนาญ	10	4.61
เกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม	16	7.37
พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล	0	0.00
กำลังศึกษา	17	7.83
อื่น ๆ เช่น	2	0.92
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	217	100.00
ไม่มีรายได้	31	14.29
ต่ำกว่า 5,000 บาท	92	42.40
5,001-10,000 บาท	37	17.05
10,001-15,000 บาท	21	9.68
มากกว่า 15,001 บาท	36	16.59

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ทั้งหมดจำนวน 217 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 166 คน (ร้อยละ 76.50) และเพศหญิง จำนวน 51 คน (ร้อยละ 23.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 18-24 ปี จำนวน 70 คน (ร้อยละ 32.26) รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 17 ปี จำนวน 61 คน (ร้อยละ 28.11) และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 30-39 ปี จำนวน 10 คน (ร้อยละ 4.61) มีจำนวนน้อยที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.16 รองลงมา ได้แก่ โสด จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.25 หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.90 และ หม้าย จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.69 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.88 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.11 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.81 และระดับ อนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.44 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.13 อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.82 และอาชีพกำลังศึกษา จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.83 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ 5,001-10,000 บาท จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.05 รายได้ มากกว่า 15,001 บาท จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.59 และไม่มีรายได้ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาล ตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
1) งานด้านการศึกษา	54	24.88
2) งานด้านรายได้หรือภาษี	54	24.88
3) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	55	25.35
4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	54	24.88
รวม	217	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการงานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.35 งานด้านการศึกษา จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.88 งานด้านรายได้หรือ ภาษี จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.88 และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.88

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกรมาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

การมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	12	36	37	11	96	44.24
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	32	9	14	32	87	40.09
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	9	9	4	10	32	14.75
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	1	0	0	1	2	0.92
รวม	54	54	55	54	217	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.24 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.09 จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.75 และจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ได้รับบริการบ่อยครั้ง

ช่วงเวลาที่ได้รับบริการบ่อยครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
08.30-12.00 น.	10	32	29	9	80	36.87
12.01-13.00 น.	30	9	14	29	82	37.79
13.01-16.30 น.	11	13	10	12	46	21.20
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	3	0	2	4	9	4.15
รวม	54	54	55	54	217	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.79 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.87 ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.20 และนอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.15 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ระยะเวลาในการรับบริการ แต่ละครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที	7	16	8	7	38	17.51
10-30 นาที	28	25	26	29	108	49.77
31-60 นาที	12	10	12	11	45	20.74
มากกว่า 1 ชั่วโมง	7	3	9	7	26	11.98
รวม	54	54	55	54	217	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.77 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 31-60 นาที จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ

20.74 ระยะเวลา น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.51 และระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.98 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ

การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
ทราบ	14	38	48	14	114	52.53
ไม่ทราบ	40	16	7	40	103	47.47
รวม	54	54	55	54	217	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.53 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.47

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
เว็บไซต์	6	12	4	6	28	12.90
สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว	24	14	4	25	67	30.88
การตีพิมพ์ประกาศต่าง ๆ	10	6	6	10	32	14.75
ผู้นำชุมชน	13	14	30	12	69	31.80
เพื่อนบ้าน	0	0	1	0	1	0.46
บุคลากรของเทศบาลตำบล	0	0	2	0	2	0.92
เสียงตามสาย	1	8	8	1	18	8.29
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0.00
รวม	54	54	55	54	217	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.80 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทราบจากสิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.88 ทราบจากการตีพิมพ์ประกาศต่าง ๆ จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.75 และทราบจากเว็บไซต์ จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

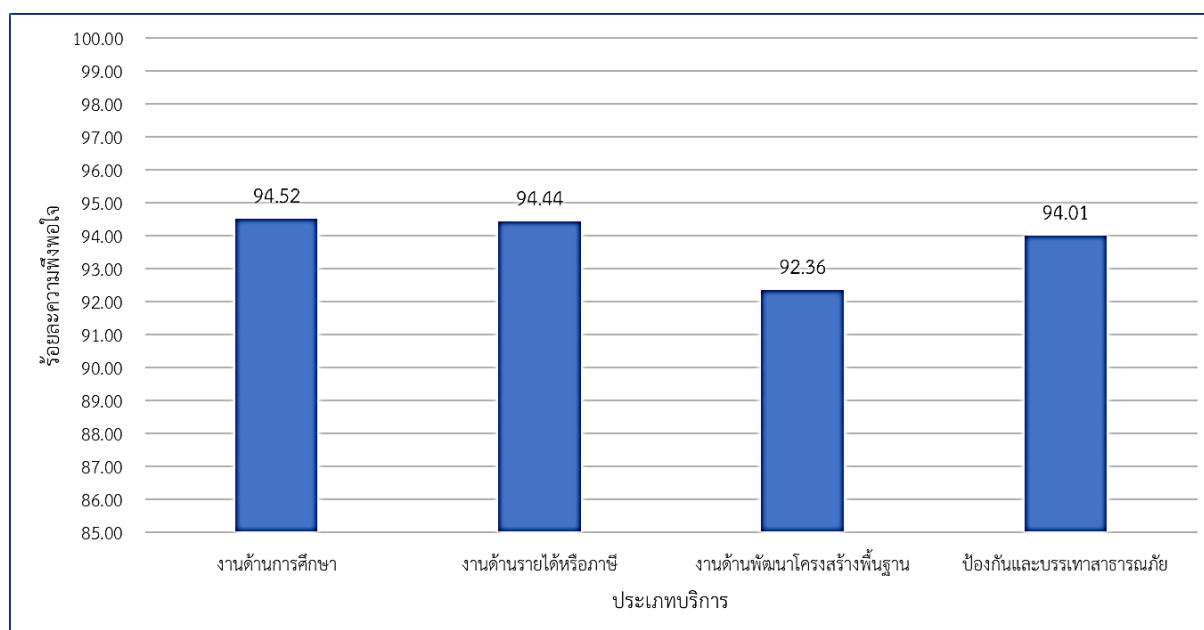
4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

การให้บริการจำแนกตามงาน	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานด้านการศึกษา	4.73	0.64	94.52	มากที่สุด
2. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.72	0.56	94.44	มากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	4.62	0.72	92.36	มากที่สุด
4. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	4.70	0.61	94.01	มากที่สุด
รวม	4.69	0.63	93.83	มากที่สุด

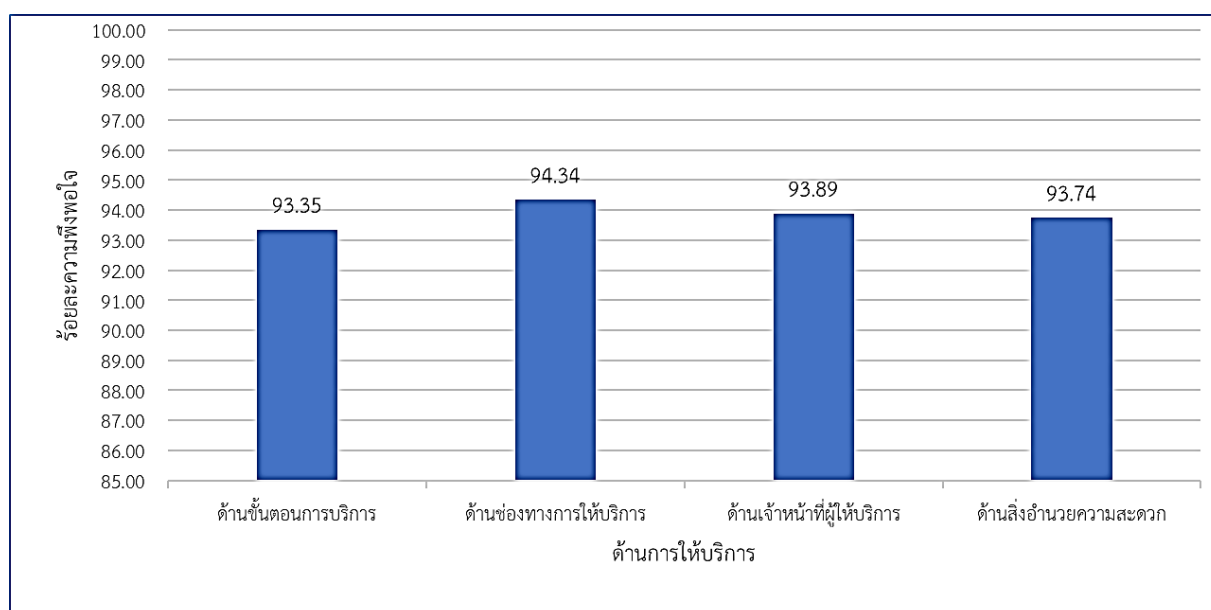
จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.83 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ($\bar{x} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.52 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{x} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.36



ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการบริการ	4.67	0.66	93.35	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.60	94.34	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69	0.63	93.89	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.64	93.74	มากที่สุด
รวม	4.69	0.63	93.83	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.83 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.34 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ ($\bar{x} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.35



ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการ
จำแนกตามงาน

ด้านขั้นตอนการบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน	4.72 (0.60)	4.70 (0.50)	4.65 (0.64)	4.65 (0.62)	4.68 (0.59)	มากที่สุด
2. ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน	4.67 (0.70)	4.69 (0.54)	4.65 (0.64)	4.72 (0.56)	4.68 (0.61)	มากที่สุด
3. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.72 (0.60)	4.67 (0.58)	4.58 (0.85)	4.72 (0.60)	4.67 (0.66)	มากที่สุด
4. การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว	4.72 (0.60)	4.61 (0.71)	4.58 (0.85)	4.70 (0.63)	4.65 (0.70)	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เหมาะสม	4.69 (0.70)	4.61 (0.71)	4.53 (0.88)	4.76 (0.58)	4.65 (0.72)	มากที่สุด
รวม	4.70 (0.64)	4.66 (0.61)	4.60 (0.78)	4.71 (0.60)	4.67 (0.66)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน และขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน ($\bar{x} = 4.68$) การให้บริการด้าน ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{x} = 4.65$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1 ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และการให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว ($\bar{x} = 4.72$) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน ($\bar{x} = 4.67$)

งานที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.66$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{x} = 4.70$) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{x} = 4.61$)

งานที่ 3 ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน และขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน ($\bar{x} = 4.65$) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{x} = 4.53$)

งานที่ 4 ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.71$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\bar{x} = 4.76$) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน ($\bar{x} = 4.65$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์	4.69 (0.72)	4.74 (0.52)	4.69 (0.57)	4.61 (0.74)	4.68 (0.64)	มากที่สุด
2. แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	4.63 (0.81)	4.76 (0.47)	4.71 (0.53)	4.72 (0.68)	4.71 (0.62)	มากที่สุด
3. มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.69 (0.72)	4.74 (0.56)	4.76 (0.61)	4.67 (0.70)	4.71 (0.65)	มากที่สุด
4. มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	4.78 (0.50)	4.74 (0.56)	4.65 (0.67)	4.81 (0.44)	4.75 (0.54)	มากที่สุด
5. ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน	4.74 (0.62)	4.76 (0.55)	4.69 (0.57)	4.76 (0.51)	4.74 (0.56)	มากที่สุด
รวม	4.70 (0.67)	4.75 (0.53)	4.70 (0.59)	4.71 (0.61)	4.72 (0.60)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.75$) การให้บริการด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ ($\bar{x} = 4.68$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1 ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.78$) ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.63$)

งานที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.75$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่าด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ

ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{x} = 4.76$) ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.74$)

งานที่ 3 ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{x} = 4.76$) ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.65$)

งานที่ 4 ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.71$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.81$) ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ ($\bar{x} = 4.61$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
จำแนกตามงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.76 (0.61)	4.76 (0.47)	4.60 (0.74)	4.67 (0.61)	4.70 (0.61)	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.70 (0.72)	4.76 (0.47)	4.60 (0.74)	4.74 (0.56)	4.70 (0.62)	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.80 (0.53)	4.72 (0.53)	4.60 (0.78)	4.72 (0.53)	4.71 (0.59)	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.78 (0.54)	4.67 (0.61)	4.53 (0.88)	4.69 (0.64)	4.66 (0.67)	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม	4.76 (0.58)	4.67 (0.61)	4.58 (0.76)	4.72 (0.56)	4.68 (0.63)	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ	4.69 (0.75)	4.67 (0.61)	4.62 (0.68)	4.70 (0.66)	4.67 (0.68)	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.74 (0.65)	4.69 (0.61)	4.62 (0.68)	4.76 (0.64)	4.70 (0.65)	มากที่สุด
รวม	4.76 (0.62)	4.72 (0.56)	4.59 (0.75)	4.71 (0.60)	4.69 (0.63)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และ

กระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.71$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ($\bar{x} = 4.66$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1 ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ ($\bar{x} = 4.69$)

งานที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{x} = 4.76$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ ($\bar{x} = 4.67$)

งานที่ 3 ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 4.62$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ($\bar{x} = 4.53$)

งานที่ 4 ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.71$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 4.76$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.67$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
จำแนกตามงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.72 (0.66)	4.80 (0.45)	4.55 (0.79)	4.63 (0.62)	4.67 (0.63)	มากที่สุด
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นได้ง่าย	4.72 (0.66)	4.80 (0.45)	4.55 (0.79)	4.65 (0.62)	4.68 (0.63)	มากที่สุด
3. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.78 (0.50)	4.80 (0.45)	4.69 (0.63)	4.70 (0.57)	4.74 (0.54)	มากที่สุด
4. ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.72 (0.63)	4.72 (0.60)	4.65 (0.70)	4.70 (0.60)	4.70 (0.63)	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่						
5.1 ที่จอดรถ	4.69 (0.72)	4.78 (0.54)	4.62 (0.68)	4.54 (0.79)	4.65 (0.68)	มากที่สุด
5.2 ห้องน้ำ	4.70 (0.69)	4.78 (0.54)	4.60 (0.71)	4.65 (0.68)	4.68 (0.65)	มากที่สุด
5.3 ที่นั่งคอยบริการ	4.76 (0.58)	4.81 (0.44)	4.62 (0.68)	4.67 (0.64)	4.71 (0.59)	มากที่สุด
5.4 บริการน้ำดื่ม	4.78 (0.54)	4.72 (0.63)	4.51 (0.96)	4.70 (0.63)	4.68 (0.69)	มากที่สุด
5.5 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการ บริการข้อมูลสารสนเทศ	4.80 (0.49)	4.69 (0.77)	4.45 (1.07)	4.70 (0.60)	4.66 (0.73)	มากที่สุด
รวม	4.74 (0.61)	4.77 (0.54)	4.58 (0.78)	4.66 (0.64)	4.69 (0.64)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x} = 4.74$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ($\bar{x} = 4.65$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1 ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่าการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ($\bar{x} = 4.80$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ($\bar{x} = 4.69$)

งานที่ 2 ด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.77$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่ง

อำนาจความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่นั่งคอยบริการ ($\bar{x} = 4.81$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.69$)

งานที่ 3 ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.58$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{x} = 4.69$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.45$)

งานที่ 4 ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.66$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่ม และมีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.70$) การให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ($\bar{x} = 4.54$)

4.4. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมิน พบว่า ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน ในเรื่องป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน และขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ในเรื่องมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ในเรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม ผู้รับบริการไม่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านการศึกษา 2) งานด้านรายได้หรือภาษี 3) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และ 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 500 คน จากการกำหนดตัวอย่างโดยใช้ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกน จะได้ตัวอย่าง จำนวน 217 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะดำเนินงานสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย จำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.50 เป็นเพศหญิง จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.50 ส่วนใหญ่อายุ 18-24 ปี จำนวน 70 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.26 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุต่ำกว่า 17 ปี จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.11 อายุ 25-29 ปี จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.44 และอายุ 50-59 ปี จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.83 ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.16 รองลงมา ได้แก่ โสด จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.25 หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.90 และหม้าย จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.69 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.88 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.11 ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.81 และระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.44 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 93 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.86 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.13 อาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.82 และอาชีพกำลังศึกษา จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.83 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.40 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ 5,001-10,000 บาท จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.05 รายได้ มากกว่า 15,001 บาท จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.59 และไม่มีรายได้ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

2.1 ประเภทบริการจากเทศบาลตำบล พบว่า ผู้เข้ารับบริการเข้ารับบริการงานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.35 งานด้านการศึกษา จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.88

งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.88 และงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.88

2.2 จำนวนที่มาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 1 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.24 รองลงมา ได้แก่ จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.09 จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.75 และจำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.92 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.79 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.87 ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 46 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.20 และนอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.15 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง 10-30 นาที มากที่สุด จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.77 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 31-60 นาที จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.74 ระยะเวลา น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.51 และระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมงจำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.98 ตามลำดับ

2.5 การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.53 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.47

2.6 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.80 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทราบจากสิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.88 ทราบจากการตีพิมพ์ต่าง ๆ จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.75 และทราบจากเว็บไซต์ จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

3.1 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.83 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานด้านการศึกษา ($\bar{x} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.52 งานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{x} = 4.62$) คิดเป็นร้อยละ 92.36

3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.83 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{x} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.34 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ ($\bar{x} = 4.67$) คิดเป็นร้อยละ 93.35

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.67$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน และขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน ($\bar{x} = 4.68$) การให้บริการด้าน ขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ย

ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน ($\bar{x} = 4.76$) ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน และมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.74$)

งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.70$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ($\bar{x} = 4.76$) ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.65$)

งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.71$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.81$) ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์ ($\bar{x} = 4.61$)

3.5 ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.69$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.71$) การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ($\bar{x} = 4.66$)

งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.76$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{x} = 4.80$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.69$)

งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.72$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ($\bar{x} = 4.76$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม และเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{x} = 4.67$)

งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.59$) เมื่อพิจารณาการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{x} = 4.62$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ($\bar{x} = 4.53$)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอน ในเรื่องป้ายขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน และขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้ชัดเจน
 - 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ในเรื่องมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ
 - 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ในเรื่องเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ
 - 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม
- ผู้รับบริการไม่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุง

5.2 อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2563 คณะทำงานงานได้อภิปรายผล ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามงาน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 93.83 เมื่อพิจารณาจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ งานด้านการศึกษา โดยพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานด้านรายได้ หรือภาษี งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมจำแนกตามด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจเฉลี่ยสูงที่สุดได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 คิดเป็นร้อยละความพึงพอใจ 94.34 รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านขั้นตอนการบริการตามลำดับ

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีความคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งควรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหลัก ๆ คือ

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น

1.1) ทักษะคติที่ถูกต้องในการให้บริการ เพราะการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าคุณรับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

1.2) ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการย่อมไม่มีความคุ้มค่าหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกแค้นแค้นไม่ทราบว่าคุณควรจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

1.3) ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

1.4) ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพ และมนุษยสัมพันธ์

1.5) ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการ เป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

1.6) ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

2. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

3. ด้านกระบวนการให้บริการ กระบวนการให้บริการเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการ ดังนั้น กระบวนการในการให้บริการจะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงบริการอย่างเหมาะสม เช่น

3.1) ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

3.2) ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

3.3) ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและให้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรจะมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตได้

3.4) ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มี ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อ ในกรณีต่าง ๆ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความ สะดวกมากขึ้น

3.5) การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง

3.6) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์

3.7) การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจ ใส่และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1. งานด้านการศึกษา

จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของการให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว และระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสมน้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ

2. งานด้านรายได้หรือภาษี

จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์น้อย ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านรายได้หรือภาษีให้หลากหลายขึ้น

3. งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตรน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการจัดฝึกอบรม หรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ และมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกที่ดีในงานบริการ เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

4. งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากผลการประเมินพบว่าในส่วนงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรปรับปรุงด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการให้มีความสะดวกและเหมาะสมมากขึ้น

บรรณานุกรม

“พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก

<http://www.thailandlawyercenter.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538974973&Ntype=19> สืบค้น 1 มิถุนายน 2562.

กุลธน ธนาพงศธร. (2548). **หลักการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ชนะดา วีระพันธ์. (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี**. ปรินญาญรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชวลิต ชูกำแพง. (2550). **การประเมินการเรียนรู้**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ชัชวาลย์ ทัดศิวิชัย. (2552). “**คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย**”. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7: 105-146.

ชาญชัย จิตรเหล้าอาพร. (2559). **การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย : แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.

ดุขฎี สุวัฒน์วิทยากร. (2556). “**การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล**” ใน การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-38. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธรรม ขนาศักดิ์. (2558, เมษายน - กันยายน). “**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557.**” วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 10(1) : 35-51.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). **การมีหัวใจบริการ**. <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>. 1 มิถุนายน / 2562.

นราธิป ศรีราม. (2554). **การจัดองค์การเพื่อการบริหารสาธารณะ**. เอกสาร การสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). **บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ**. ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา
รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). **การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)**. ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17:151-164.

วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559, พฤษภาคม - สิงหาคม). “**ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี**.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 6(2) : 125-134.

สมบัติ บุญเลี้ยง. (2555). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดเพชรบูรณ์**. <http://human.pcru.ac.th/vijai/vi55.pdf>. 1 มิถุนายน 2562.

สมศักดิ์ ภูรีศรีศักดิ์. (2556). “**การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบล**” ใน การบริหารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-52. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้
ปีงบประมาณ พ.ศ.2558”. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10: 64-84.
- อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557, เมษายน - กันยายน). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร.” วารสาร
บัณฑิตศึกษา. 11(53) : 65-71.
- อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6: 25-37.
- Yamane, Taro. (1973). *Introductory Analysis*. 3rded. Tokyo:Harper International edition.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

**แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

รหัสหน่วยงาน 19 : เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ฉบับที่.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านารับบริการแต่อย่างใด

ประเภทบริการจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านรายได้หรือภาษี
- 3) งานด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- 1. เพศ
 - 1) ชาย 2) หญิง
- 2. อายุ
 - 1) ต่ำกว่า 17 ปี 2) 18-24 ปี 3) 25-29 ปี 4) 30-39 ปี
 - 5) 40-49 ปี 6) 50-59 ปี 7) 60 ปีขึ้นไป
- 3. สถานภาพสมรส
 - 1) โสด 2) สมรส 3) หย่าร้าง/แยกกันอยู่ 4) หม้าย
- 4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
 - 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
 - 3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4) อนุปริญญาและปริญญาตรี
 - 5) สูงกว่าปริญญาตรี
- 5. อาชีพหลัก
 - 1) รับราชการ/พนักงานของรัฐ 2) รับจ้าง 3) ธุรกิจส่วนตัว
 - 4) รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ 5) ผู้รับบำนาญ 6) เกษตรกรรม/กสิกรรม
 - 7) พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล 8) กำลังศึกษา 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....
- 6. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน
 - 1) ไม่มีรายได้ 2) ต่ำกว่า 5,000 บาท 3) 5,001-10,000 บาท
 - 4) 10,001-15,000 บาท 5) มากกว่า 15,001 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

<input type="checkbox"/> 1) จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	<input type="checkbox"/> 2) จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน
<input type="checkbox"/> 3) จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน
2. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง

<input type="checkbox"/> 1) 08.30-12.00 น.	<input type="checkbox"/> 2) 12.01-13.00 น.
<input type="checkbox"/> 3) 13.00-16.30 น.	<input type="checkbox"/> 4) นอกเวลาราชการหรือวันหยุด
3. ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

<input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 10 นาที	<input type="checkbox"/> 2) 10-30 นาที
<input type="checkbox"/> 3) 31-60 นาที	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 1 ชั่วโมง
4. ท่านรับทราบขั้นตอนของการให้บริการหรือไม่

<input type="checkbox"/> 1) ทราบ	<input type="checkbox"/> 2) ไม่ทราบ
----------------------------------	-------------------------------------
5. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลจากแหล่งใดมากที่สุด

<input type="checkbox"/> 1) เว็บไซต์ / สื่อออนไลน์	<input type="checkbox"/> 2) สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์
<input type="checkbox"/> 3) การติดประกาศต่าง ๆ	<input type="checkbox"/> 4) ผู้นำชุมชน
<input type="checkbox"/> 5) เพื่อนบ้าน	<input type="checkbox"/> 6) บุคลากรของ เทศบาล/อบต.
<input type="checkbox"/> 7) เสียงตามสาย	<input type="checkbox"/> 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ มาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับ น้อยที่สุด

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ					
1) บั้ยขั้นตอนการให้บริการมองเห็นได้ชัดเจน					
2) ขั้นตอนกระบวนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน					
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
4) การให้ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การใช้บัตรคิว					
5) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม					

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ เว็บบอร์ด โทรศัพท์					
2) แบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3) มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน					
4) มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ					
5) ความสมบูรณ์ของข้อมูล สารสนเทศ ตามช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ เอกสาร/คู่มือต่าง ๆ การจัดทำคู่มือประชาชน					
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร					
5) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อยและเหมาะสม					
6) เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการ					
7) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยเอื้อต่อการเข้ารับบริการ					
1) ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
2) มีป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน					
3) ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4) ความเป็นระเบียบในการจัดสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ					
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่					
5.1 ที่จอดรถ					
5.2 ห้องน้ำ					
5.3 ที่นั่งคอยบริการ					
5.4 บริการน้ำดื่ม					
5.5 มีเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการในรอบปีที่ผ่านมา

ผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....

.....

ผลงานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไข

.....

ภาคผนวก ข

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล





