รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 นั้น การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของนายกเทศบาลตำบล คณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินการสำรวจและประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 450 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการจำนวน 212 คน เลือกสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.21 ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.79 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 93.87 โดยมีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 46.70 และประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม คิดเป็นร้อยละ 42.92 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 76.42

2. กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานที่ 1. ด้านการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี จำนวน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.34 มาใช้บริการช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.66 โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง น้อยกว่า 10 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.40 ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 63.68 และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากการติดประกาศต่าง ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.38

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.67 จัดอยู่ในระดับคะแนนเท่ากับ 10 (มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 97.07 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 96.12 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 97.21 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.17

4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานที่ 1. ด้านการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการมากยิ่งขึ้น

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการปรับปรุงเพิ่มช่องทางการให้บริการให้เกิดความหลายหลาย และให้สามารถเข้าถึงได้ทุกช่องทางผ่านโซเชียลมีเดีย (Social Media)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลังน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง ของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญรูปภาพ	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	7
2.1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	11
2.3 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ	16
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
3.1 ประชากรและตัวอย่าง	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ	28
4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	31
4.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง	39
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	40
5.1 สรุปผลการศึกษา	40
5.2 ข้อเสนอแนะ	45
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	50

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่	3.1 กลุ่มตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน	22
ตารางที่	4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	26
ตารางที่	4.2 จำนวนและร้อยละของประเภทบริการ	28
ตารางที่	4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	29
ตารางที่	4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง	29
ตารางที่	4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง	29
ตารางที่	4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ	30
ตารางที่	4.7 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	30
ตารางที่	4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน	31
ตารางที่	4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ	32
ตารางที่	4.10 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน	33
ตารางที่	4.11 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน	34
ตารางที่	4.12 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ จำแนกตามงาน	36
ตารางที่	4.13 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน	38

สารบัญรูปภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	กรอบการประเมิน	4
	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน	31
	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ	32

บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สภาพของสังคมประเทศไทยในปัจจุบัน มีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำรงชีวิตของประชาชนไม่ว่าจะเป็นชุมชน ท้องถิ่นและสังคม ซึ่งการปกครองท้องถิ่นไทยในยุคโลกาภิวัตน์ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นพึ่งตนเองไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเป็นอย่างมาก โดยกำหนดไว้ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่นมาตรา 250 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายอำนาจและหน้าที่ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560)

การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการสาธารณะให้แก่ประชาชน ยังเป็นองค์กรอิสระในการบริหารจัดการตามหลักการกระจายอำนาจ ดังนั้นการให้บริการของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน องค์กรปกครองท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรที่ยอมรับกันว่าเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับล่างหรือชุมชนมากที่สุด และมีความเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนที่สุด ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีขอบเขตที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในแทบทุกด้านและมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจต่าง ๆ ที่กาหนดไว้ใน พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติ และงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งภารกิจเหล่านั้นเป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่น ด้านการก่อสร้างซ่อมแซมถนนทางเท้า ไฟฟ้า น้ำประปา การระบายน้ำ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการจัดเก็บขยะ การสาธารณสุขการสังคมสงเคราะห์ การโยธาและผังเมือง การจัดการทางการศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดเก็บรายได้ เพื่อนำมาพัฒนาความเจริญในพื้นที่

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเกิดผลสัมฤทธิ์และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ และต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในการอำนวยความสะดวก

ในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง และในการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นต้องให้เป็นไปตามหมวดที่ 8 ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการโดยจัดให้มี คณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับสัมฤทธิผลของภารกิจ 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 คือส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์การ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ เช่น การบริหารความรู้ในองค์การ 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 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชน และด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่น ๆ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลต้องเลือกสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน และในแต่ละงานกำหนดกรอบในการประเมินจะต้องประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้วยเหตุนี้ เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการสาธารณะกับประชาชนผู้มารับบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการนั้น ซึ่งการวัดความพึงใจของประชาชนนั้นเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดประสิทธิภาพในการจัดทำกิจการบริการสาธารณะ พร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการให้บริการ ดังนั้นเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จึงได้มีการประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง โดยขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ซึ่งได้กำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการใน 4 ด้านหลัก ๆ คือ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการให้บริการ และพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1) วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา

2.2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

2.3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

2.4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

กำหนดขอบเขตของการศึกษา ประกอบด้วย

1) ขอบเขตงานบริการที่รับการประเมิน

เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ กำหนดงานที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

งานที่ 1. ด้านการศึกษา

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

2) ขอบเขตด้านตัวแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ กำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ประกอบด้วย

2.1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ

2.2) ด้านช่องทางการให้บริการ

2.3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

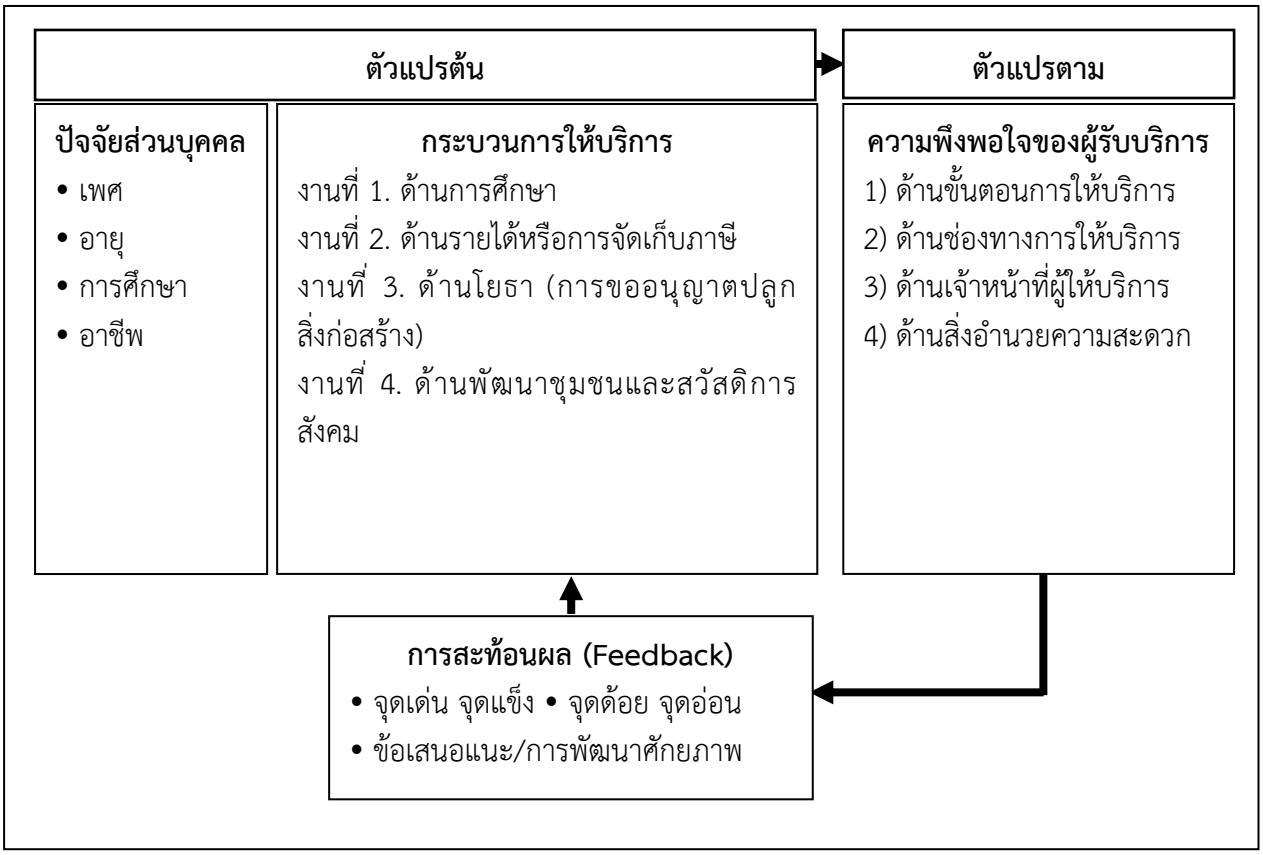
2.4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ตามฐานข้อมูลที่เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จัดเก็บไว้ในช่วงระยะเวลา 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568-30 กันยายน พ.ศ. 2569

4) กรอบการประเมิน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ รวมถึงการศึกษาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อประชาชน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวทางตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการตามตัวชี้วัด ประจำปีงบประมาณ 2569 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยทำการประเมินผล 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบการประเมิน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. สามารถนำผลการศึกษาที่ได้รับจากการศึกษา ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ และใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานต่อไป

3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ ความรู้สึกที่ดีของประชาชนที่มาขอรับบริการด้านต่าง ๆ

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามจุดประสงค์ของผู้มาใช้บริการ ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน ภาครัฐ ภาคเอกชนที่มาติดต่อขอรับบริการ เช่น งานด้านทะเบียน งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านการศึกษา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นต้น

การบริการสาธารณะ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของสังคมหรือกิจกรรมที่กระทำโดยรัฐที่มีผลตามกฎหมาย การรักษาความมั่นคง ความสงบเรียบร้อย การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย ถึงระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามงานที่ได้ทำการประเมิน

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail ฯลฯ ความสะดวกและการเข้าถึงในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน ช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ มีจิตบริการ มีความสุภาพ อ่อนน้อมถ่อมตน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ความสามารถให้บริการและให้คำแนะนาปรึกษาได้อย่างถูกต้องเชื่อถือได้ มีความตรงต่อเวลาบริการรวดเร็ว ถูกต้อง ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน มีบริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ มีการจัดอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สร้างความประทับใจแก่ผู้มาใช้บริการ 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 ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งขันสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ

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

วิชชุดา หุ่นวิไล (2545 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่มีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม

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

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554 : 16) ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ก็จะเกิดความพอใจ ชอบใจ เกิดเป็น

ทัศนคติด้านบวก ทีแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่ จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการรับบริการของบุคคล จะมีความความรู้สึกพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือดีกว่าที่หวังไว้ และจะรู้สึกไม่พอใจหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

2.1 แนวคิดของแครธโวล และคณะ

มีการจำแนกจุดประสงค์การศึกษาด้านความรู้สึกของแครธโวล และคณะ (Krathwohl. 1964 อ้างถึงใน ชวลิต ชูกำแพง. 2550 : 107) โดยสรุปความหมายที่สำคัญได้ดังนี้

1) การรับรู้ (Receiving) เป็นขั้นแรกของความรู้สึก ถือเป็นการสัมผัสเบื้องต้น เพียงได้รู้ได้เห็นจะเรียกว่าเป็นขั้นการจดจำสิ่งที่ได้รับการสัมผัสจากประสาทสัมผัสของเราก็ได้

2) การตอบสนอง (Responding) เมื่อเลือกพอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่งเรียบร้อย ก็จะถึงความรู้สึกขั้นนี้ ซึ่งเป็นขั้นที่มีจิตใจจดจ่อ นั่นคือการเกิดความสนใจ ชื่นชอบกิจกรรมหนึ่งมากกว่ากิจกรรมอื่น ๆ เรื่องนี้ทำให้ข้าพเจ้าอยากรู้อยากเห็นมาก เป็นต้น

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

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

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

กล่าวได้ว่าความรู้สึกนั้นเป็นความต่อเนื่อง ไม่ได้รู้สึกเป็นท่อน ๆ แต่มีทิศทางและมีความเข้มข้นแตกต่างกันแต่ละขั้นของความรู้สึก จึงเกี่ยวข้องเชื่อมโยงต่อเนื่องกันละเอียดละอ่อนมาก ระดับความรู้สึกจะเริ่มด้วยความเข้มข้นน้อยไปสู่ความเข้มข้นมากจนยึดติดเป็นลักษณะนิสัยของคน ในที่สุด

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) ได้อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ไว้ดังนี้

3.1 ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) ผู้คนจะได้รับอิทธิพลจากสังคมรอบข้างที่เป็นกลุ่มอ้างอิง 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 คนต้องการการยอมรับจากสังคมและพยายามแสดงออกถึงสถานะของตน

3.2 ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factors) พฤติกรรมการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยเฉพาะของบุคคลด้วยเช่นกัน

1) อายุและขั้นของวงจรชีวิต (Age and Life Cycle Stage) พฤติกรรมและรสนิยมของบุคคลจะแตกต่างกันไปตามช่วงอายุและขั้นของวงจรชีวิต

2) อาชีพ (Occupation) อาชีพมีอิทธิพลต่อรูปแบบการบริโภคของบุคคล นักการตลาดควรทำการศึกษาถึงพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มและพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสม สินค้าประเภทเดียวกันอาจต้องมีการออกแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพ

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

4) รูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ถึงแม้บุคคลมีจะอายุเท่ากัน อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน มีสถานะทางสังคมเหมือนกัน และทำงานอาชีพเดียวกัน ก็อาจมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน วิถีที่บุคคลใช้ในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความสนใจ การแสดงออกทั้งความคิดเห็นและการกระทำ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ควรพิจารณาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลด้วย บางครั้งอาจต้องชี้นำถึงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยต้องสื่อให้ได้ว่าผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคอย่างไร

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

ตนเองในแง่มุมที่แตกต่างกัน 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 บ้างก็เป็นไบโอเจนิก (Biogenic) หรือสิ่งที่เกิดขึ้นจากความตึงเครียด (Tension) เช่น ความหิว ความกระหาย ความไม่สะดวก บ้างก็เกิดจากสภาวะจิตใจ (Psychogenic) เกิดจากความตึงเครียด เช่น การยอมรับการมีส่วนร่วมของสังคม การยอมรับการประสบความสำเร็จ ความต้องการต่าง ๆ จะยังไม่มีแรงจูงใจมากพอที่จะกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการกระทำในทันที เพียงแต่ก่อให้เกิดความรู้สึกตึงเครียด ดังนั้นนักการตลาดต้องสร้างการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการกระทำ การศึกษาถึงทฤษฎีการจูงใจจะช่วยให้เข้าใจและนำมาใช้มากที่สุด ได้แก่ ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจของฟรอยด์ และทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก

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

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

นอกจากนี้วิเชียร วิทยอุดม (2554) ได้อธิบายและแบ่งความหลากหลายที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมออกเป็น 2 ขอบเขต คือ

1) ขอบเขตความหลากหลายขั้นปฐมภูมิ (Primary Dimensions of Diversity) คือ ความแตกต่างของมนุษย์ซึ่งเป็นมาตั้งแต่เกิดหรือซึ่งมีอิทธิพลสำคัญต่อการต้องเข้าร่วมอยู่ในสังคม และมีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของเราอย่างต่อเนื่อง ซึ่งขอบเขตความหลากหลายขั้นปฐมภูมินั้นรวมไปถึงอายุ เชื้อชาติ เพศ คุณภาพความสามารถทางร่างกายและการปรับตัวทางด้านอารมณ์และทางด้านเพศ

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

ขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมิ แสดงบทบาทที่สำคัญในการสร้างค่านิยม ความต้องการ ลำดับความสำคัญ แรงจูงใจและการรับรู้ได้ สิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อหนทางที่เรารับรู้และแปลความสภาพแวดล้อมที่พวกเราต้องพบต้องเจอ ซึ่งขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมินั้นมีความสำคัญ เนื่องจากมีอิทธิพลต่อลักษณะของแต่ละบุคคล

4. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ สามารถประมวลได้ดังนี้

พรรณี ช.เจนจิต (2542, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อยเกี่ยวกับสิ่งใดนั้น บุคคลรอบข้างมีอิทธิพลอย่างยิ่ง ความพอใจของบุคคลมีแนวโน้มที่จะขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนรอบข้าง ความพึงพอใจมีแหล่งที่เกิดขึ้น 4 ประการ คือ 1) การอบรมแต่เล็ก ๆ เป็นไปในลักษณะค่อย ๆ ดูดซับจากการเลียนแบบของพ่อกับแม่และคนข้างเคียง 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 การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจานวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ (Millett) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจานวนการให้การบริการที่ไม่เพียงพอ 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

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

คลาร์ก (Clarke, 1957) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของประชาชน และได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร

2. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วยเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบและหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคย ความชำนิชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2) การปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจาก

คำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบการบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือรากหญ้า ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการ

3) ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง รัฐบาลมิอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ไขปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่ได้อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

4) กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ดังนั้นหากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการเองทุกอย่างและไม่แน่ใจว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่นเพื่อดำเนินการเองแล้วภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายลงไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้นเพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจการใหญ่ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

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

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

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

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

3. วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2549) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

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

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องที่ ย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับการบริการจากรัฐบาลเพียงแห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจาการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็นการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัดและเพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่ปกครองท้องถิ่น

4. องค์ประกอบการปกครองส่วนท้องถิ่น

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 สำหรับขนาดของพื้นที่จาการศึกษาขององค์การสหประชาชาติโดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

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 โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่ามีอิสระเต็มที่ที่เดียวคง หมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมิฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและ

กิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสถานะตามกฎหมาย พื้นที่และระดับการกระจายอำนาจและหน้าที่ องค์การนิติบุคคล การเลือกตั้ง อิสระในการปกครองตนเอง งบประมาณของตนเอง การควบคุมดูแลของรัฐและการปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย

2.3 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีดังนี้

1. ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 28.45 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 17,781.25 ไร่



2. ประชากร

เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน ประกอบด้วยมีประชากรทั้งสิ้น 7,372 คน แยกเป็นชาย 3,681 คน หญิง 3,691 คน จำนวนครัวเรือน 2,517 ครัวเรือน



ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน (หลัง)	จำนวนประชากร (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
1. บ้านสมบูรณ์ หมู่ที่ 4	143	226	244	470
2. บ้านกระบี่ หมู่ที่ 5	266	390	413	803
3. บ้านแก หมู่ที่ 6	214	370	389	759
4. บ้านป่าไม้พัฒนา หมู่ที่ 7	280	308	303	611
5. บ้านกระบี่เหนือ หมู่ที่ 8	247	395	347	742
6. บ้านดงก่อ หมู่ที่ 9	141	309	304	613
7. บ้านศรีเจริญ หมู่ที่ 10	203	228	231	459
8. บ้านห้วยพอก หมู่ที่ 11	322	360	360	720
9. บ้านโนนม่วงใต้ หมู่ที่ 13	343	489	475	964
10. บ้านดงสูง หมู่ที่ 15	56	89	92	181
11. บ้านแกใต้พัฒนา หมู่ที่ 16	164	352	363	715
12. บ้านชำตาวัน หมู่ที่ 17	138	165	170	335
รวม	2,517	3,681	3,691	7,372

3. ด้านการเมือง/การปกครอง



คณะผู้บริหาร (ฝ่ายข้าราชการประจำ)



นางสาววาณี พันธมี
ปลัดเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด
โทร. 081-790-8712



สิบเอกวุฒิชัย ประทุมวัน
รองปลัดเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด
โทร. 09-4295-9293



นางสิริสุดา ปัญจศุภวงศ์
หัวหน้าสำนักปลัด
โทร. 085-024-7576



นางสุชัญญา ตรองจิต
ผู้อำนวยการกองคลัง
โทร. 08-1760-7871



นายรังสี กังวาลย์
ผู้อำนวยการกองช่าง
โทร. 08-6868-3291



นางณภัสสรณ์ จันทร์ประทักษ์
ผู้อำนวยการกองการศึกษา
โทร. 06-4549-8250

ฝ่ายนิติบัญญัติ



นายฟ้าไสว เมืองคง
ประธานสภาเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด



นายพรเทพ นิตอินทร์
รองประธานสภาเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด



นางสาววาณี พันธมี
เลขานุการสภาเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด



2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี พบว่า บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังจัดบริการได้ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีการบริการบางด้านที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

อานีซะ เละเลียมซา และคณะ. (2559). ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริหารด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาประชาชนมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จาฏพจน์. (2559). ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านผู้รับบริการพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 ได้แก่ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรตามลำดับ และในภาพรวมเปรียบเทียบทั้ง 4 ภารกิจงาน พบว่า งานด้านสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.88 รองลงมาคือ งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนา

ชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

ธเนศ วงษ์ไทย (2559) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลปากเกร็ด โดยรวมอยู่ ในระดับมาก สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการทำบัตรประชาชน ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

วรุณี เชาว์สุขุม (2559) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โดยคิดเป็นร้อยละ 89.60 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 9 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 โดยคิดเป็นร้อยละ 91.00 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 10 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 การให้บริการโดยภาพรวมของงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ผลคะแนนอยู่ในระดับ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 โดยคิดเป็นร้อยละ 86.40

ชัดชัย รัตะพันธ์ และคณะ (2561) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจในส่วนของงานบริการ สรุปได้ดังนี้ งานบริการด้านการศึกษา งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีกรอบงานที่ประเมินทั้ง 4 ด้าน ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

อภินันท์ จันตะนี,วลัญช์ชยา เลิศรัชชาพันธุ์,วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี (2562) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบล บ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการไม่ซับซ้อน/มีความคล่องตัว ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกบริการที่ให้บริการและด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการใช้บริการกับการให้บริการไม่ซับซ้อน/คล่องตัว มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง มี

ความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ระดับค่อนข้างสูง และ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ระดับค่อนข้างสูง

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช คือเจ้าหน้าที่บางคนแสดงอาการเบื่อหน่ายและแสดงกิริยาวาจาไม่สุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหายังไม่ดีพอการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อยังช้าเกินไป การให้บริการช่วงพักกลางวันมีเจ้าหน้าที่น้อยไป และได้เสนอแนวทางแก้ไขคือ ควรมีการอบรมวิธีปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อแก่เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมความรู้ด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ ควรเพิ่มการส่งข่าวความคืบหน้าของงานที่ติดต่อไว้แก่ประชาชนเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวันให้มากขึ้นกว่าเดิม

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 450 คน (ตามฐานข้อมูลที่เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จัดเก็บไว้)

2. ตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 212 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ, 2550) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Random Sampling) สูตรของ Taro Yamane คำนวณได้ดังนี้

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

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N แทน จำนวนประชากร
e แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ตาราง 3.1 กลุ่มตัวอย่างของงานที่ขอรับการประเมิน

ส่วนงานที่ขอรับการประเมิน	จำนวนตัวอย่าง (ราย)
งานที่ 1. ด้านการศึกษา	53
งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี	53
งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	53
งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	53
รวม	212

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามที่คณะดำเนินงานสร้างขึ้น แบ่งออกได้เป็น 3 ตอน

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

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่องานที่รับการประเมิน เป็นมาตรประเมินค่า (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

คณะดำเนินงานได้มีวิธีการสร้างและตรวจหาคุณภาพเครื่องมือ 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 212 ราย โดยใช้การสุ่มอย่างง่าย เพื่อเลือกตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามในแต่ละแห่ง โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ติดต่อประสานงานและวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขอรับรายชื่อของผู้เข้ารับบริการแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน

2. พิจารณาหมู่บ้าน หรือชุมชนของผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์จำนวนผู้เข้ารับบริการ และความครอบคลุมแต่ละงานที่ขอรับการประเมิน

3. ประสานกับผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำชุมชนหรือสมาชิกเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

4. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการชี้แจงถึงความสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามอย่างอิสระลงในแบบสอบถาม

5. จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) 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

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

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต

$\sum x$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

n แทน จำนวนข้อมูลจากตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนข้อมูลจากตัวอย่าง

x แทน ค่าของข้อมูล

2. เกณฑ์การแปลความหมาย

การแปลผลค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการใช้เกณฑ์การแปลความหมาย แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการขอกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งกำหนดคะแนนเต็ม 10 โดยจัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ	95 ขึ้นไป	ได้คะแนน 10 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	95	ได้คะแนน 9 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	90	ได้คะแนน 8 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	85	ได้คะแนน 7 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	80	ได้คะแนน 6 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	75	ได้คะแนน 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	70	ได้คะแนน 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	65	ได้คะแนน 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	60	ได้คะแนน 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ	55	ได้คะแนน 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ	50	ได้คะแนน 0 คะแนน

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับบริการ จำนวน 212 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ประเมินสร้างขึ้น เพื่อประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการในประเด็นต่อไปนี้ คือ ระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลในรูปแบบของการทำการวิจัยเชิงประเมินตามภารกิจที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด จำนวน 4 งาน ดังนี้

งานที่ 1. ด้านการศึกษา

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

นำเสนอผลการประเมินเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 212 ราย ตามที่กำหนด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	**212**	**100.00**
ชาย	78	36.79
หญิง	134	63.21
อายุ	**212**	**100.00**
ต่ำกว่า 17 ปี	0	0.00
18-24 ปี	12	5.66
25-29 ปี	25	11.79
30-39 ปี	21	9.91
40-49 ปี	28	13.21
50-59 ปี	48	22.64
60 ปีขึ้นไป	78	36.79

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	**212**	**100.00**
โสด	8	3.77
สมรส	199	93.87
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	5	2.36
หม้าย	0	0.00
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	**212**	**100.00**
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	99	46.70
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	36	16.98
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	64	30.19
อนุปริญญาและปริญญาตรี	13	6.13
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.00
อาชีพหลัก	**212**	**100.00**
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	0	0.00
รับจ้าง	75	35.38
ธุรกิจส่วนตัว	34	16.04
รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ	0	0.00
ผู้รับบำนาญ	0	0.00
เกษตรกรรม/กสิกรรม	91	42.92
พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล	1	0.47
กำลังศึกษา	11	5.19
อื่น ๆ	0	0.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	**212**	**100.00**
ไม่มีรายได้	29	13.68
ต่ำกว่า 5,000 บาท	162	76.42
5,001-10,000 บาท	20	9.43
10,001-15,000 บาท	1	0.47
มากกว่า 15,001 บาท	0	0.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ทั้งหมดจำนวน 212 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 63.21 และเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 36.79

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 36.79 รองลงมา คือ อายุ 50-59 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 22.64 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออายุ 18-24 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.66

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.87 รองลงมาได้แก่ สถานภาพ โสด จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.77 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.36 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.19 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.98 และระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.92 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.38 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.04 และอาชีพกำลังศึกษา จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.19 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.42 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีรายได้ บาท จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.68 รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.43 และรายได้ 10,001-15,000 จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.47 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภทงาน

ประเภทงานบริการที่ขอรับการปะเมิน	จำนวน	ร้อยละ
งานที่ 1. ด้านการศึกษา	53	25.00
งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี	53	25.00
งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	53	25.00
งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	53	25.00
รวม	**212**	**100.00**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการงานที่ 1. ด้านการศึกษา จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี จำนวน จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการมาใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

การมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน	0	0	0	0	0	0.00
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	41	40	26	40	147	69.34
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	1	0	4	0	5	2.36
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	11	13	23	13	60	28.30
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.34 รองลงมา ได้แก่ จำนวน มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.30 และจำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง

ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
08.30-12.00 น.	4	5	2	0	11	5.19
12.01-13.00 น.	41	23	25	29	118	55.66
13.01-16.30 น.	8	23	23	23	77	36.32
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	0	2	3	1	6	2.83
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.66 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.32 ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.19 และช่วงเวลา นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ระยะเวลาในการรับบริการ แต่ละครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที	17	29	22	24	92	43.40
10-30 นาที	18	18	15	15	66	31.13
31-60 นาที	18	6	10	11	45	21.23
มากกว่า 1 ชั่วโมง	0	0	6	3	9	4.25
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง น้อยกว่า 10 นาที มากที่สุด จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.40 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 10-30 นาที จำนวน 66 ราย คิดเป็น

ร้อยละ 31.13 ระยะเวลา 31-60 นาที จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.23 และระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ

การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
ทราบ	34	36	32	33	135	63.68
ไม่ทราบ	19	17	21	20	77	36.32
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.68 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.32

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
เว็บไซต์	1	0	0	1	2	0.94
สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว	0	0	0	0	0	0.00
การติดประกาศต่าง ๆ	16	18	16	25	75	35.38
ผู้นำชุมชน	16	16	22	18	72	33.96
เพื่อนบ้าน	14	12	15	6	47	22.17
บุคลากรของ เทศบาล	5	4	0	3	12	5.66
เสียงตามสาย	1	3	0	0	4	1.89
อื่น ๆ	0	0	0	0	0	0.00
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากการติดประกาศต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.38 รองลงมา ได้แก่ ทราบจากผู้นำชุมชน จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.96 ทราบจากเพื่อนบ้าน จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.17 ทราบจากบุคลากรของ เทศบาล จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.66 ทราบจากเสียงตามสาย จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.89 และทราบจากเว็บไซต์ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

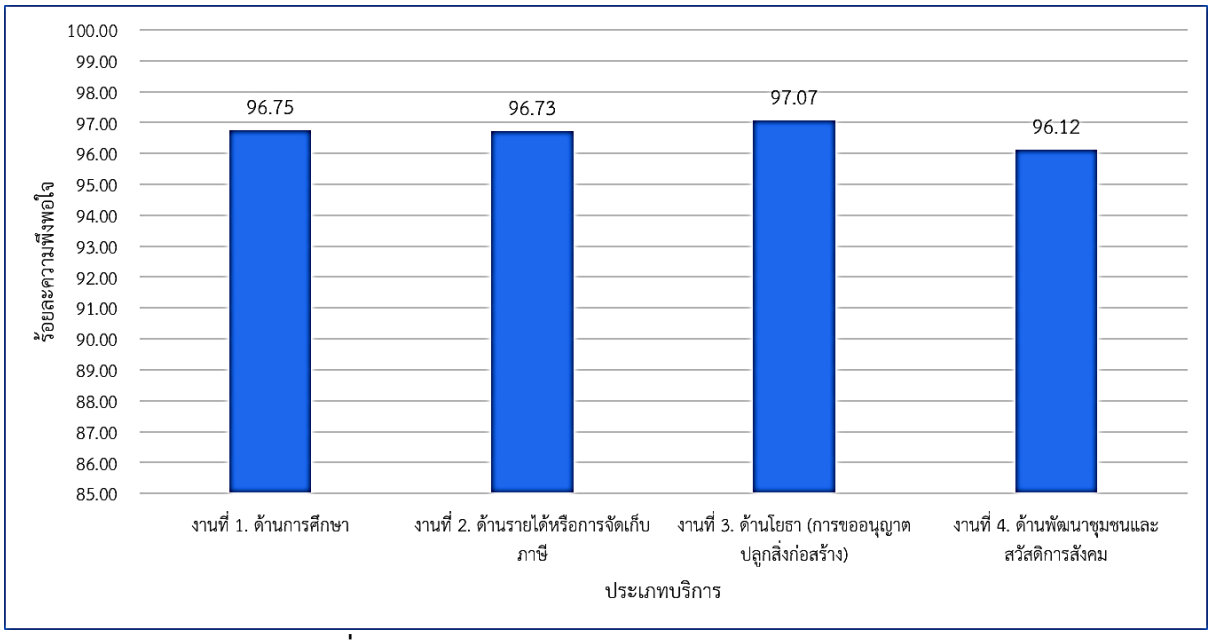
4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

การให้บริการจำแนกตามงาน	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานที่ 1. ด้านการศึกษา	4.84	0.49	96.75	มากที่สุด
งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี	4.84	0.49	96.73	มากที่สุด
งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)	4.85	0.46	97.07	มากที่สุด
งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.81	0.53	96.12	มากที่สุด
รวม	4.83	0.49	96.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.53) โดยมีร้อยละความพึงใจเท่ากับ 96.67 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.46) คิดเป็นร้อยละ 97.07 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.53) คิดเป็นร้อยละ 96.12

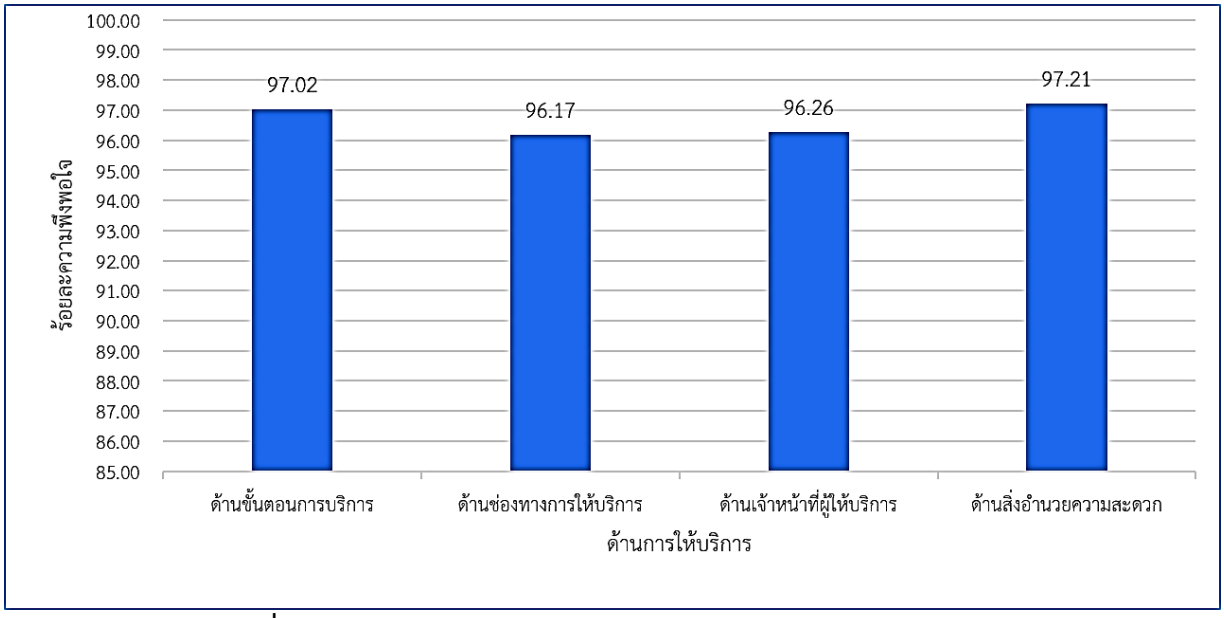


ภาพที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	$\overline{X}$	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.45	97.02	มากที่สุด
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.55	96.17	มากที่สุด
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.54	96.26	มากที่สุด
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.43	97.21	มากที่สุด
รวม	4.83	0.49	96.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.49) โดยมีร้อยละความพึงใจเท่ากับ 96.67 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.86 , **S.D.**= 0.43) คิดเป็นร้อยละ 97.21 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.55) คิดเป็นร้อยละ 96.17



ภาพที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามงาน

ด้านขั้นตอนการบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน	4.94 (0.23)	4.89 (0.32)	4.91 (0.30)	4.85 (0.41)	4.90 (0.31)	มากที่สุด
2. ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม	4.85 (0.50)	4.83 (0.47)	4.89 (0.42)	4.77 (0.58)	4.83 (0.49)	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม	4.92 (0.27)	4.91 (0.30)	4.87 (0.44)	4.79 (0.53)	4.87 (0.38)	มากที่สุด
4. มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	4.83 (0.55)	4.89 (0.38)	4.81 (0.56)	4.74 (0.65)	4.82 (0.53)	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	4.87 (0.48)	4.87 (0.44)	4.83 (0.55)	4.77 (0.58)	4.83 (0.51)	มากที่สุด
รวม	4.88 (0.40)	4.88 (0.38)	4.86 (0.45)	4.78 (0.55)	4.85 (0.45)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.45) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.90 , **S.D.**= 0.31) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 4.82 , **S.D.**= 0.53)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88 , **S.D.**= 0.40) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.94 , **S.D.**= 0.23) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.55)

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88 , **S.D.**= 0.38) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.91 , **S.D.**= 0.30) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.47)

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.86 , **S.D.**= 0.45) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.91 , **S.D.**= 0.30) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.56)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78 , **S.D.**= 0.55) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.41) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 4.74 , **S.D.**= 0.65)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการจำแนกตามงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น	4.81 (0.56)	4.85 (0.50)	4.87 (0.39)	4.79 (0.57)	4.83 (0.50)	มากที่สุด
2. ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ	4.83 (0.51)	4.83 (0.51)	4.77 (0.64)	4.75 (0.62)	4.80 (0.57)	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ	4.85 (0.46)	4.83 (0.55)	4.83 (0.51)	4.83 (0.47)	4.83 (0.49)	มากที่สุด
4. มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.79 (0.60)	4.83 (0.51)	4.79 (0.60)	4.75 (0.62)	4.79 (0.58)	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.77 (0.61)	4.81 (0.59)	4.81 (0.56)	4.75 (0.62)	4.79 (0.58)	มากที่สุด
รวม	4.81 (0.55)	4.83 (0.53)	4.82 (0.54)	4.78 (0.58)	4.81 (0.55)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.55) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.49) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 4.79 , **S.D.**= 0.58)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.55) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.46) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 4.77 , **S.D.**= 0.61)

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.53) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า

ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.50) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.59)

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82 , **S.D.**= 0.54) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น ($\overline{X}$ = 4.87 , **S.D.**= 0.39) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ ($\overline{X}$ = 4.77 , **S.D.**= 0.64)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78 , **S.D.**= 0.58) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.47) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 4.75 , **S.D.**= 0.62)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.85 (0.41)	4.83 (0.51)	4.87 (0.39)	4.79 (0.57)	4.83 (0.47)	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.77 (0.61)	4.79 (0.57)	4.79 (0.60)	4.79 (0.57)	4.79 (0.59)	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.79 (0.57)	4.81 (0.56)	4.87 (0.44)	4.85 (0.46)	4.83 (0.50)	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ	4.81 (0.52)	4.75 (0.65)	4.85 (0.53)	4.79 (0.57)	4.80 (0.57)	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.75 (0.65)	4.81 (0.56)	4.89 (0.38)	4.79 (0.53)	4.81 (0.53)	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ	4.77 (0.61)	4.77 (0.61)	4.81 (0.59)	4.81 (0.56)	4.79 (0.59)	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.77 (0.61)	4.81 (0.56)	4.85 (0.50)	4.81 (0.56)	4.81 (0.55)	มากที่สุด
รวม	4.80 (0.57)	4.80 (0.57)	4.85 (0.49)	4.81 (0.54)	4.81 (0.54)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.54) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.47) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.79 , **S.D.**= 0.59)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80 , **S.D.**= 0.57) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.41) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = 4.75 , **S.D.**= 0.65)

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80 , **S.D.**= 0.57) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.51) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อย

ที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ($\overline{X}$ = 4.75 , **S.D.**= 0.65)

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.49) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = 4.89 , **S.D.**= 0.38) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ($\overline{X}$ = 4.79 , **S.D.**= 0.60)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.54) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.46) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = 4.79 , **S.D.**= 0.57)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน	4.85 (0.41)	4.83 (0.51)	4.91 (0.30)	4.85 (0.46)	4.86 (0.42)	มากที่สุด
2. การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi	4.79 (0.57)	4.81 (0.52)	4.87 (0.44)	4.83 (0.47)	4.83 (0.50)	มากที่สุด
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.81 (0.52)	4.81 (0.56)	4.91 (0.30)	4.83 (0.47)	4.84 (0.46)	มากที่สุด
4. ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.81 (0.52)	4.75 (0.62)	4.91 (0.35)	4.87 (0.39)	4.83 (0.47)	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่						
5.1 ที่จอดรถ	4.91 (0.30)	4.87 (0.44)	4.91 (0.30)	4.87 (0.44)	4.89 (0.37)	มากที่สุด
5.2 ห้องน้ำ	4.85 (0.41)	4.87 (0.34)	4.92 (0.33)	4.83 (0.47)	4.87 (0.39)	มากที่สุด
5.3 ที่นั่งรอรับบริการ	4.91 (0.35)	4.89 (0.42)	4.91 (0.30)	4.85 (0.50)	4.89 (0.39)	มากที่สุด
5.4 บริการน้ำดื่ม	4.89 (0.38)	4.89 (0.32)	4.85 (0.50)	4.89 (0.38)	4.88 (0.39)	มากที่สุด
5.5 เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.89 (0.38)	4.85 (0.50)	4.87 (0.44)	4.87 (0.48)	4.87 (0.45)	มากที่สุด
รวม	4.86 (0.43)	4.84 (0.47)	4.89 (0.36)	4.85 (0.45)	4.86 (0.43)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.86 , **S.D.**= 0.43) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ($\overline{X}$ = 4.89 , **S.D.**= 0.37) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.47)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.86 , **S.D.**= 0.43) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ($\overline{X}$ = 4.91 , **S.D.**= 0.30) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi ($\overline{X}$ = 4.79 , **S.D.**= 0.57)

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.84 , **S.D.**= 0.47) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่นั่งรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม ($\overline{X}$ = 4.89 , **S.D.**= 0.32) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.75 , **S.D.**= 0.62)

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.89 , **S.D.**= 0.36) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ห้องน้ำ ($\overline{X}$ = 4.92 , **S.D.**= 0.33) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่ม ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.50)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.45) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่ม ($\overline{X}$ = 4.89 , **S.D.**= 0.38) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ห้องน้ำ ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.47)

4.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมิน พบว่า ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

1) ด้านขั้นตอนการบริการ ในเรื่องของมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ในเรื่องของได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ

ผู้รับบริการไม่ให้ข้อเสนอแนะใด ๆ เกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านการศึกษา งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) และงานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 450 คน จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane จะได้ตัวอย่าง จำนวน 212 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะดำเนินงานสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.21 และเพศชาย จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.79 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.79 รองลงมา คือ อายุ 50-59 ปี จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.64 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออายุ 18-24 ปี จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.66 ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส จำนวน 199 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.87 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพ โสด จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.77 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.36 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 99 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.19 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.98 และระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.13 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม/กสิกรรม จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.92 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.38 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.04 และอาชีพกำลังศึกษา จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.19 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.42 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ไม่มีรายได้ บาท จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.68 รายได้ 5,001-10,000 บาท จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.43 และรายได้ 10,001-15,000 จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.47 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

2.1 ประเภทบริการจากเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการ งานที่ 1. ด้านการศึกษา จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี จำนวน จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00

2.2 จำนวนที่มาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.34 รองลงมา ได้แก่ จำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.30 และจำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.36 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 118 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.66 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.32 ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.19 และช่วงเวลา นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.83 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 10 นาที มากที่สุด จำนวน 92 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.40 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 10-30 นาที จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.13 ระยะเวลา 31-60 นาที จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.23 และระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมงจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

2.5 การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 135 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.68 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.32

2.6 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่าในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากการติดประกาศต่าง ๆ มากที่สุด จำนวน 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.38 รองลงมา ได้แก่ ทราบจากผู้นำชุมชน จำนวน 72 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.96 ทราบจากเพื่อนบ้าน จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.17 ทราบจากบุคลากรของ เทศบาล จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.66 ทราบจากเสียงตามสาย จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.89และทราบจากเว็บไซต์ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

3.1 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.53) โดยมีร้อยละความพึงใจเท่ากับ 96.67 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.46) คิดเป็นร้อยละ 97.07 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.53) คิดเป็นร้อยละ 96.12

3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.49) โดยมีร้อยละความพึงใจเท่ากับ 96.67 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.86 , **S.D.**= 0.43) คิดเป็นร้อยละ 97.21 ด้านที่มี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.55) คิดเป็นร้อยละ 96.17

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.45) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.90 , **S.D.**= 0.31) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 4.82 , **S.D.**= 0.53)

งานที่ 1. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88 , **S.D.**= 0.40) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.94 , **S.D.**= 0.23) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.55)

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.88 , **S.D.**= 0.38) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.91 , **S.D.**= 0.30) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.47)

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.86 , **S.D.**= 0.45) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.91 , **S.D.**= 0.30) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.56)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78 , **S.D.**= 0.55) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.41) ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\overline{X}$ = 4.74 , **S.D.**= 0.65)

3.4 ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.55) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.49) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 4.79 , **S.D.**= 0.58)

งานที่ 1. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.55) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการ

ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.46) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 4.77 , **S.D.**= 0.61)

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.53) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.50) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.59)

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.82 , **S.D.**= 0.54) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น ($\overline{X}$ = 4.87 , **S.D.**= 0.39) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ ($\overline{X}$ = 4.77 , **S.D.**= 0.64)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.78 , **S.D.**= 0.58) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.47) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน และมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 4.75 , **S.D.**= 0.62)

3.5 ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.54) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.47) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.79 , **S.D.**= 0.59)

งานที่ 1. ด้านมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80 , **S.D.**= 0.57) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.41) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = 4.75 , **S.D.**= 0.65)

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.80 , **S.D.**= 0.57) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.51) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อย

ที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ($\overline{X}$ = 4.75 , **S.D.**= 0.65)

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.49) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = 4.89 , **S.D.**= 0.38) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ($\overline{X}$ = 4.79 , **S.D.**= 0.60)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.81 , **S.D.**= 0.54) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.46) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = 4.79 , **S.D.**= 0.57)

3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.86 , **S.D.**= 0.43) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ($\overline{X}$ = 4.89 , **S.D.**= 0.37) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi
ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.47)

งานที่ 1. ด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.86 , **S.D.**= 0.43) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ($\overline{X}$ = 4.91 , **S.D.**= 0.30) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi ($\overline{X}$ = 4.79 , **S.D.**= 0.57)

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.84 , **S.D.**= 0.47) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่นั่งรอรับบริการ บริการน้ำดื่ม ($\overline{X}$ = 4.89 , **S.D.**= 0.32) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.75 , **S.D.**= 0.62)

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.89 , **S.D.**= 0.36) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ห้องน้ำ ($\overline{X}$ = 4.92 , **S.D.**= 0.33) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่ม ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.50)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.85 , **S.D.**= 0.45) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่ม ($\overline{X}$ = 4.89 , **S.D.**= 0.38) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ห้องน้ำ ($\overline{X}$ = 4.83 , **S.D.**= 0.47)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่

1) ด้านขั้นตอนการบริการ ในเรื่องของมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ในเรื่องของได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และมีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องของความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ

ผู้รับบริการไม่ให้ข้อเสนอแนะใด ๆ เกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานที่ 1. ด้านการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกันน้อย ดังนั้น เทศบาลตำบลควรมีการให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากในการได้รับบริการ

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของเจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการมากยิ่งขึ้น

งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆน้อย ดังนั้น เทศบาลตำบลควรมีการปรับปรุงเพิ่มช่องทางการให้บริการให้เกิดความหลายหลาย และให้สามารถเข้าถึงได้ทุกช่องทางผ่านโซเชียลมีเดีย (Social Media)

งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านขั้นตอนการบริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลังน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการปรับปรุงระบบบัตรคิว เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง ของการมาติดต่อขอรับบริการ และให้บริการตามลำดับบัตรคิวอย่างเคร่งครัดโดยไม่มีอภิสิทธิ์ใด ๆ เป็นพิเศษ

อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดจาสุภาพไพเราะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีจิตรต่อผู้บริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการคาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ แนวทางในการให้บริการที่น่าประทับใจ เช่น

1. บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

2. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ

3. **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** ความรวดเร็วของการปฏิบัติงานความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

4. การสื่อสารที่ดี จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการ ภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมารก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

5. การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสภานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่องานผู้มาติดต่อ สามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One Stop Service คือจบในขั้นตอนเดียว

6. การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นหน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจ ความรู้สึกดังกล่าวจะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทาง

ของผู้ให้บริการ คือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

7. ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

8. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา ควรคำนึงถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรี มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

9. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น website, Facebook, Line

10. การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

บรรณานุกรม

“พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก http://www.thailandlawyercenter.com/index.php?lay=show&ac=article&Id=538974973&Ntype=19 สืบค้น 1 มิถุนายน 2563.

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

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

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

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

ชัดชัย รัตะพันธ์ และคณะ (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

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

ดุษฎี สุวัฒวิตยากร. (2556). “**การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล**” ใน การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-38. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. (2562).**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช**, วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2562)

ธเนศ วงษ์ไทย. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทำบัตรประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี**. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

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

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

ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). **การมีหัวใจบริการ**. http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf. 1 มิถุนายน / 2563.

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

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

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). **บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ.** ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา

รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). **การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)**. ว. สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.17:151-164.

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

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี.” วารสารบริหารท้องถิ่น. ประจำเดือนมกราคม-มีนาคม 2559. 9(1) : 83-99.

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

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

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2560). **“ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2558**”. ว.การบริหารท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 10: 64-84.

สถาบันพระปกเกล้า. (2560). องค์การบริหารส่วนตำบล. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2563 จาก http://www.kpi.ac.th/knowledge/research/data/124?page=1

สำนักบริการวิชาการ.(2560). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2560**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). **“รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นพิเศษประจำปี 2560 เทศบาลตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่”.** รายงานการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อภินันท์ จันตะนี,วลัญช์ชยา เลิศรัชชาพันธุ์,วันเฉลิม จันทรากุล และโยธี จันตะนี (2562). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านแพรก จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2562

อานีซะ เละเลียมซา และคณะ. (2559). **“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา”**. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสานวัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจสู่ AEC. 1261-1274

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จาฏพจน์. (2559). **“ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอุบลราชธานี ปี 2559”** วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์. ประจำเดือนมกราคม-เมษายน 2560. 12(1) : 49-60”

อัษฎา ผาใต้ และจิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557, เมษายน - กันยายน). **“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร.”** วารสารบัณฑิตศึกษา. 11(53) : 65-71.

อำนวย บุญรัตนไมตรี. (2559). **แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6: 25-37.

Yamane, Taro. (1973). **Introductory Analysis**. 3rd ed. Tokyo:Harper International edition.

ภาคผนวก

* เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
* ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล
* ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่
* คุณภาพของเครื่องมือ

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

รหัส ..35.. :..เทศบาลตำบลหนองหญ้าลาด อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ.. ฉบับที่.....

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านการรับบริการแต่อย่างใด

****

ประเภทบริการจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

☐ งานที่ 1. ด้านการศึกษา
☐ งานที่ 2. ด้านรายได้หรือการจัดเก็บภาษี
☐ งานที่ 3. ด้านโยธา (การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
☐ งานที่ 4. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

<u>ตอนที่ 1</u> 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

<u>ตอนที่ 2</u> ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

☐ 1) จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน ☐ 2) จำนวน 2–3 ครั้งต่อเดือน

☐ 3) จำนวน 4–5 ครั้งต่อเดือน ☐ 4) มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

2. ช่วงเวลาที่ท่านเข้ารับบริการบ่อยครั้ง

☐ 1) 08.30–12.00 น. ☐ 2) 12.01–13.00 น.

☐ 3) 13.00–16.30 น. ☐ 4) นอกเวลาราชการหรือวันหยุด

3. ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

☐ 1) น้อยกว่า 10 นาที ☐ 2) 10–30 นาที

☐ 3) 31–60 นาที ☐ 4) มากกว่า 1 ชั่วโมง

4. ท่านรับทราบขั้นตอนของการให้บริการหรือไม่

☐ 1) ทราบ ☐ 2) ไม่ทราบ

5. ท่านรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบลจากแหล่งใดมากที่สุด

☐ 1) เว็บไซต์ / สื่อออนไลน์ ☐ 2) สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว หนังสือพิมพ์

☐ 3) การติดประกาศต่าง ๆ ☐ 4) ผู้นำชุมชน

☐ 5) เพื่อนบ้าน ☐ 6) บุคลากรของ เทศบาล/อบต.

☐ 7) เสียงตามสาย ☐ 8) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

<u>ตอนที่ 3</u> 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. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน					
2) ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม					
3) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม					
4) มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
5) ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
2. ด้านช่องทางการให้บริการ					
1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น					
2) ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่างๆ					
3) มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ					
4) มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน					
5) มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน					
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง					
3) เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4) เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ					
5) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
6) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการ					
7) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน					
2) การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi					
3) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4) ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ					
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่					
5.1 ที่จอดรถ					

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
5.2 ห้องน้ำ					
5.3 ที่นั่งรอรับบริการ					
5.4 บริการน้ำดื่ม					
5.5 เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

<u>ตอนที่ 4</u> ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการในรอบปีที่ผ่านมา

ผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....
.....
.....

ผลงานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไข .....
.....
.....

*** ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

ภาคผนวก ข

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล



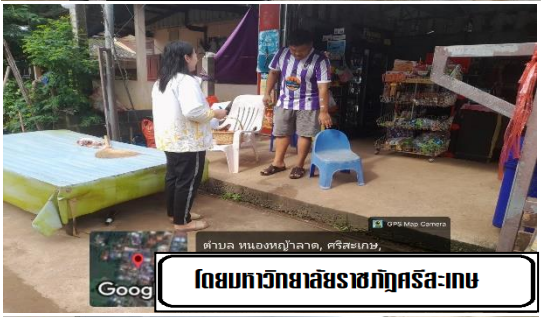


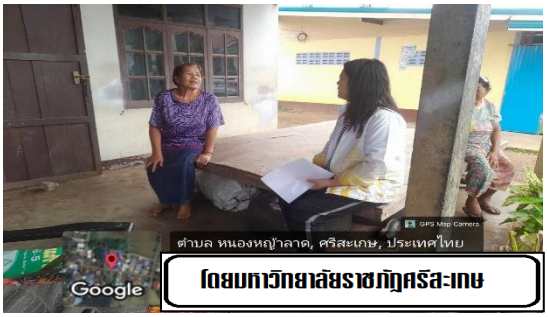




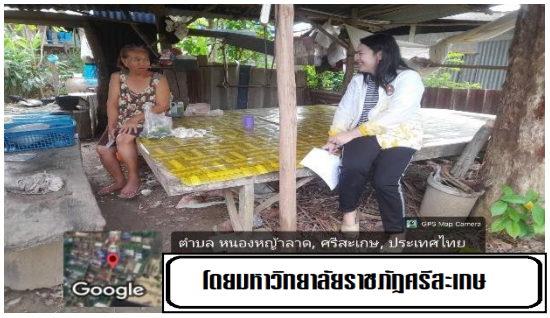












ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่

ตาราง ผ.1 แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ขนาดประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)					
	± 1%	± 2%	± 3%	± 4%	± 5%	± 10%
500	*	*	*	*	222	83
1,000	*	*	*	385	286	91
1,500	*	*	638	441	316	94
2,000	*	*	714	476	333	95
2,500	*	1250	769	500	345	96
3,000	*	1364	811	517	353	97
3,500	*	1458	843	530	359	97
4,000	*	1538	870	541	364	98
4,500	*	1607	891	549	367	98
5,000	*	1667	909	556	370	98
6,000	*	1765	938	566	375	98
7,000	*	1842	959	574	378	99
8,000	*	1905	976	580	381	99
9,000	*	1957	989	584	383	99
10,000	5000	2000	1000	588	385	99
15,000	6000	2143	1034	600	390	99
20,000	6667	2222	1053	606	392	100
25,000	7143	2273	1064	610	394	100
50,000	8333	2381	1087	617	397	100
100,000	9091	2439	1099	621	398	100
∞	10000	2500	1111	625	400	100

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

คุณภาพของเครื่องมือ

ตาราง ผ.2 แสดงค่าอำนาจจำแนกรายข้อ และค่าความน่าเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ประเด็นความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
ข้อ 1.	0.8765	
ข้อ 2.	0.8641	
ข้อ 3.	0.8775	
ข้อ 4.	0.8699	
ข้อ 5.	0.8762	
รวม		**0.9176**
ด้านช่องทางการให้บริการ		
ข้อ 1.	0.8673	
ข้อ 2.	0.8653	
ข้อ 3.	0.8768	
ข้อ 4.	0.8669	
ข้อ 5.	0.8755	
รวม		**0.8706**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
ข้อ 1.	0.9156	
ข้อ 2.	0.9268	
ข้อ 3.	0.9321	
ข้อ 4.	0.92.68	
ข้อ 5.	0.9417	
ข้อ 6.	0.9265	
ข้อ 7.	0.9316	
รวม		**0.9387**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
ข้อ 1.	0.8752	
ข้อ 2.	0.8823	
ข้อ 3.	0.8926	
ข้อ 4.	0.8832	
ข้อ 5.	0.8703	
รวม		**0.8907**