

รายงานผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์
จังหวัดศรีสะเกษ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ดำเนินการโดย
มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
กันยายน 2564

คำนำ

ตามที่เทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ได้เห็นชอบให้มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 นั้น การศึกษาประเมินผลครั้งนี้มีความมุ่งหมายที่จะประเมินผลระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ที่เน้นการประเมินผลเชิงระบบ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบในระบบบริการประชาชน นอกจากนั้นยังได้ทำการประเมินผลสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพและปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการ และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

การศึกษาเพื่อประเมินครั้งนี้ สำเร็จลงได้เพราะความร่วมมือของนายกเทศบาลตำบล คณะผู้บริหาร และบุคลากรขององค์กร ที่อำนวยความสะดวกในทุกขั้นตอนของการประเมิน และขอขอบคุณคณะผู้ช่วยนักวิจัยทุกท่านที่ใช้ความทุ่มเทในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลทุกท่าน ทำให้การดำเนินการสำรวจและประเมินผลบรรลุวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

กันยายน 2564

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 450 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการจำนวน 212 คน เลือก สติติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.21 ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.72 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 69.81 โดยมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 40.57 และประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 37.26 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.98

2. กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเข้ารับบริการจำแนกได้เป็น งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 25.00 ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาจำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.75 มาใช้บริการช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.58 โดยระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง มากกว่า 1 ชั่วโมง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.81 ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.53 และผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.81

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่าภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.03 จัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพการให้บริการระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงานพบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 94.11 ส่วนงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 91.52 เมื่อจำแนกตามการให้บริการรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ คิดเป็นร้อยละ 94.15 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.74

4. ข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับบริการ ประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการปรับปรุงการหรือเพิ่มช่องทางการให้บริการ เพื่อให้เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้มาขอรับบริการ

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ น้อย ดังนั้นเทศบาล

ตำบลควรมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สะดวกและเพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ น้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการปรับปรุงเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านโทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail หรือช่องทางอื่น ๆ ที่ทำให้ติดต่อการขอใช้บริการได้หลากหลายขึ้น และควรจัดระเบียบช่องทางการขอรับบริการให้ติดต่อสะดวกและง่ายมากขึ้น

งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้นน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการปรับปรุงเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านโทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail หรือช่องทางอื่น ๆ ที่ทำให้ติดต่อการขอใช้บริการได้หลากหลายขึ้น

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2.3 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ	15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	21
3.1 ประชากรและตัวอย่าง	21
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ	27
4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	29
4.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง	38
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	39
5.1 สรุปผลการวิจัย	39
5.2 ข้อเสนอแนะ	44
บรรณานุกรม	47
ภาคผนวก	49

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1	21
4.1	25
4.2	27
4.3	28
4.4	28
4.5	28
4.6	29
4.7	29
4.8	30
4.9	31
4.10	32
4.11	33
4.12	35
4.13	37

สารบัญรูปภาพ

รูปภาพที่	หน้า
1. กรอบการประเมิน	4
2. ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน	30
3. ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ	31

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

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

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

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

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

มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ คือ ส่วนราชการแสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนและผู้รับบริการ เช่น ผลสำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย ตามแผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายผลผลิตของส่วนราชการ เป็นต้น

มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ คือ ส่วนราชการแสดงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นต้น

มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การบริหารงบประมาณ การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน เป็นต้น

มิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร คือ ส่วนราชการแสดงความสามารถในการเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร เช่น การบริหารความรู้ในองค์กร การจัดการสารสนเทศและการบริหารการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

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

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

เทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีพื้นที่ให้บริการ 63.883 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมหมู่บ้านจำนวน 12 หมู่บ้าน มีประชากรในเขตพื้นที่ 7,410 คน จำนวนครัวเรือน 2,080 ครัวเรือน ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดโดยเทศบาลตำบลเป็นอย่างดี มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ

งานของเทศบาลตำบล รวมทั้งเสนอแนะกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบล โดยเทศบาลตำบลสวนกล้วยได้ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านดังกล่าว ดำเนินการเพื่อเป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล โดยผลการสำรวจและประเมิน ทำให้ได้รับทราบข้อมูลจากผู้ที่มีรับบริการ ซึ่งเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) สะท้อนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและกระบวนการทำงาน เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสวนกล้วย ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถปรับปรุงการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสวนกล้วย ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1) วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการและการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2) วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 2.1) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 2.2) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี
- 2.3) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 2.4) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน

กำหนดขอบเขตของการศึกษา ประกอบด้วย

1) ขอบเขตงานบริการที่รับการประเมิน

เทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ กำหนดงานที่ขอรับการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่

- งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี
- งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

2) ขอบเขตด้านตัวแปรของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

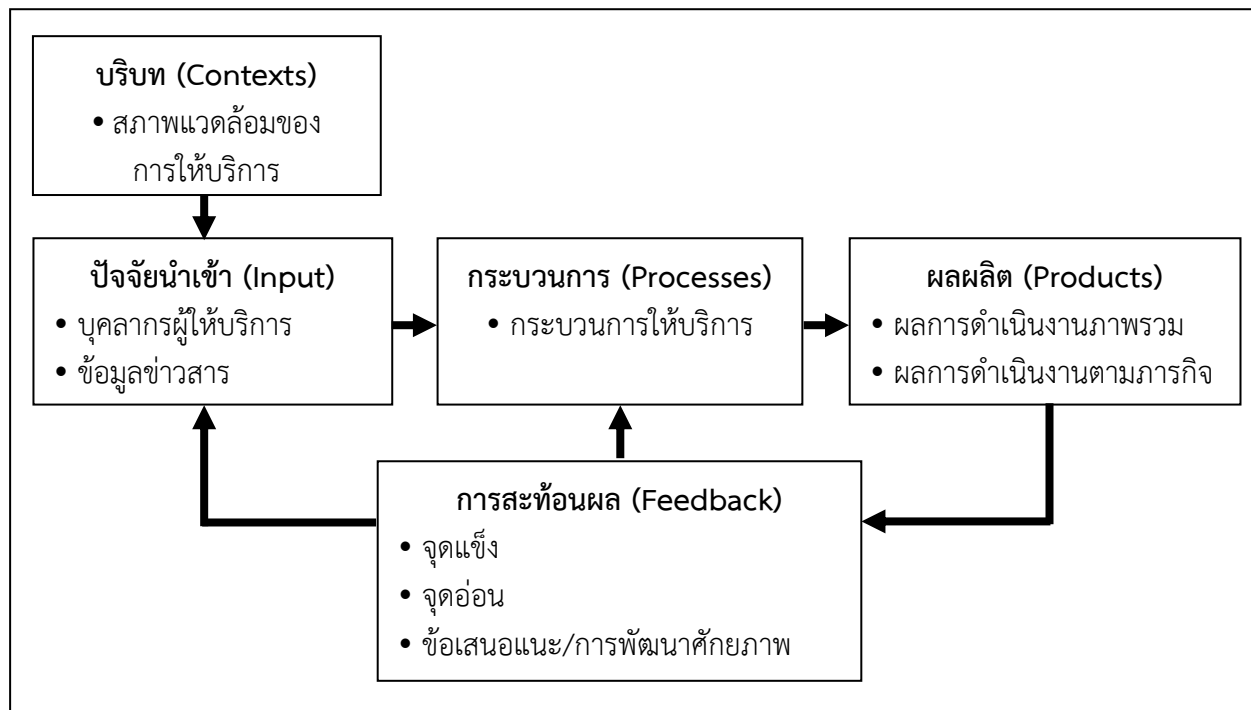
ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ กำหนดกรอบการประเมินใน 4 ด้าน ประกอบด้วย

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

3) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ตามฐานข้อมูลที่เทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จัดเก็บไว้ ในช่วงระยะเวลา 1 ตุลาคม พ.ศ. 2563-30 กันยายน พ.ศ. 2564

4) กรอบการประเมิน



ภาพที่ 1 กรอบการประเมิน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้แนวทางหรือประเด็นในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรขององค์กร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจที่สามารถวัดได้จากการสอบถามกลุ่มเป้าหมาย ถึงระดับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการตามงานที่ได้ทำการประเมิน

ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการดำเนินงานในด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีโครงสร้าง/แผนผังขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน มีขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม มีการจัดคิวให้เหมาะสมภาคในการให้บริการ 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 เป็นต้น

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

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

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยคณะดำเนินงานได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาศึกษาเพื่อเป็นแนวทางดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนเป็นการประเมินถึงบริการสาธารณะที่ประชาชนได้รับไปแล้วว่า ถูกใจ หรือตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยในเนื้อหาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ คณะดำเนินงานได้อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ และความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ

มีนักการศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหลังการซื้อหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่คาดหวัง โดยผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับ ความคาดหวังของลูกค้าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่งอันสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ

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

วิชชุดา หนูวิล (2545 : 30) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติที่ดีต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งรวมทั้งองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับสิ่งที่ต้องการ

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

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

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

ทัศนคติด้านบวก ที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทัศนคติด้านลบที่แสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของขบวนการประเมินโดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมินว่าจะเป็นไปได้ในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหลังการรับบริการของบุคคล จะมีความความรู้สึกพอใจเมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังหรือดีกว่าที่หวังไว้ และจะรู้สึกไม่พอใจหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวัง

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี ดังนี้

2.1 แนวคิดของแครธวอล และคณะ

มีการจำแนกจุดประสงค์การศึกษาด้านความรู้สึกของแครธวอล และคณะ (Krathwohl, 1964) อ้างถึงใน ขวลิต ชูกำแพง. 2550 : 107) โดยสรุปความหมายที่สำคัญได้ดังนี้

1) การรับรู้ (Receiving) เป็นขั้นแรกของความรู้สึก ถือเป็นการสัมผัสเบื้องต้น เพียงรับรู้ได้ เห็น จะเรียกว่าเป็นขั้นการจดจำสิ่งที่ได้รับการสัมผัสจากประสาทสัมผัสของเราก็ได้

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

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

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

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

กล่าวได้ว่าความรู้สึกนั้นเป็นความต่อเนื่อง ไม่ได้รู้สึกเป็นท่อน ๆ แต่มีทิศทางและมีความเข้มข้นแตกต่างกันแต่ละขั้นของความรู้สึก จึงเกี่ยวข้องเชื่อมโยงต่อเนื่องกันละเอียดละอ่อนมาก ระดับความรู้สึกจะเริ่มด้วยความเข้มข้นน้อยไปสู่ความเข้มข้นมากจนยึดติดเป็นลักษณะนิสัยของคน ในที่สุด

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์

ฉัตรยาพร 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 คนต้องการการยอมรับจากสังคม และพยายามแสดงออกถึงสถานะของตน

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) ถึงแม้บุคคลมีอายุเท่ากัน อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน มีสถานะทางสังคมเหมือนกัน และทำงานอาชีพเดียวกัน ก็อาจมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน วิธีที่บุคคลใช้ในการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความสนใจ การแสดงออกทั้งความคิดเห็นและการกระทำ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ ควรพิจารณาถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตของบุคคลด้วย บางครั้งอาจต้องชี้ถึงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์กับรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยต้องสื่อให้ได้ว่าผลิตภัณฑ์เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคอย่างไร

5) บุคลิกลักษณะและแนวคิดของตนเอง (Personality and Self-Concept) ลักษณะเฉพาะของบุคคลจะส่งผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคได้ บุคลิกลักษณะบ่งบอกได้จากความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ ชอบต่อต้าน หรือปรับตัวได้ดี ส่วนแนวคิดของตนเองเป็นวิธีที่บุคคลมองตนเองในแง่มุมที่แตกต่างกัน ได้แก่ แนวคิดที่มองว่าสิ่งที่เป็นตัวตนที่แท้จริง (Actual Self-Concept) ซึ่งจะแตกต่าง

จากแนวคิดที่มองตนเองในอุดมคติ (Ideal Self-Concept) เป็นสิ่งที่อยากจะเห็นตัวเองในสิ่งที่ เป็น ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดที่คิดว่าคนอื่นมองตนเอง (Their Other Self-Concept Think Others See Them)

3.3 ปัจจัยด้านจิตวิทยา (Psychological Factors) ทางเลือกในการซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยหลักทางจิตวิทยา 4 ประการคือ

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

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

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

นอกจากนี้วีเชียร วิทย์อุดม (2554) ได้อธิบายและแบ่งความหลากหลายที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมออกเป็น 2 ขอบเขต คือ

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

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

ขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมิ แสดงบทบาทที่สำคัญในการสร้างค่านิยม ความต้องการ ลำดับความสำคัญ แรงจูงใจและการรับรู้ได้ สิ่งเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อหนทางที่เรารับรู้และแปลสภาพแวดล้อมที่พวกเราต้องพบต้องเจอ ซึ่งขอบเขตของความหลากหลายขั้นปฐมภูมิและขั้นทุติยภูมินั้นมีความสำคัญ เนื่องจากมีอิทธิพลต่อลักษณะของแต่ละบุคคล

4. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อการบริการ

นักวิชาการและนักการศึกษาได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ สามารถประมวลได้ดังนี้

พรณี ช.เจนจิต (2542, หน้า 28) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องความรู้สึกที่บุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบสิ่งเร้าแตกต่างออกไป บุคคลจะมีความพึงพอใจมากหรือน้อย

เกี่ยวกับสิ่งใดนั้น 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 การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญคือ ทำให้ระบบงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นเรียบร้อย ทำให้หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นพลังที่จะผลักดันให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการ ดังรายละเอียดดังนี้

1. ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

มีผู้ที่ให้ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ ดังนี้

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2541) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และองค์การทำหน้าที่การปกครองท้องถิ่นโดยคนใน

ท้องถิ่นนั้น 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

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

คลาร์ก (Clarke, 1957) กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

สรุปได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของประชาชน และได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร

2. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

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

1) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้เสียเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบและห่วงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลยพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำท้องถิ่นจะใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคย ความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2) การปกครองท้องถิ่น ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self-Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบการบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหาร

ท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน นอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือรากหญ้า ซึ่งเป็นฐานเสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการ

3) ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ไขปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกันย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่ได้อยู่ในท้องถิ่นนั้น ๆ ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

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

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

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

7) การปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ

และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยเหลือตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจาก การกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัฒนาชนบทจะเป็นลักษณะหยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่ เกิดความหวังทุกปีว่าจะมีลาภลอย แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยเหลือตนเองอันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

สรุปได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้นกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยรวม การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

3. วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2549) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีดังนี้

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

2) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับบริการจากรัฐบาลเพียงแห่งเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3) เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงจำเป็นโดยให้อำนาจ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้แก่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะเป็นการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้อย่างดี

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อความประหยัดและเพื่อให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่ปกครองท้องถิ่น

4. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

อุทัย หิรัญโต (2543) กล่าวว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 9 ประการ ดังนี้

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

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

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคล จัดตั้งโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

5) การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) อิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเอง มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นและยังคงอยู่ในการกำกับ ดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น นั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่าไม่มีอิสระเต็มที่ที่เดียวคง หมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป รัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

9) การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมืองและกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่นที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเองมีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือ ประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างกว้างขวาง

สรุปได้ว่า ระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยสถานะตามกฎหมาย พื้นที่และระดับการกระจายอำนาจและหน้าที่ องค์การนิติบุคคล การเลือกตั้ง อิสระในการปกครองตนเอง งบประมาณของตนเอง การควบคุมดูแลของรัฐและการปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย

2.3 ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ มีดังนี้

1. ด้านกายภาพ

1.1 ประวัติความเป็นมา

ตำบลสวนกล้วยมีประวัติความเป็นมาอย่างไม่ยาวนานยิ่งนัก แต่เดิมนั้นดินแดนแห่งนี้เป็นพื้นที่ราบ ไม่มีผู้คนอาศัยอยู่ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2490 ได้มีนายพรานผู้หนึ่ง เป็นคนชาวบ้านโนนค้อ ตำบลโนนค้อ อำเภอนोनค้อ จังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งนายบุญทอง วิชาชัย เดินทางออกล่าสัตว์ แล้วบังเอิญได้มาพบพื้นที่ราบบริเวณหนองน้ำแห่งหนึ่ง จึงได้ใช้เป็นที่พักค้างแรมในขณะล่าสัตว์ ต่อมาเห็นว่าพื้นที่ดังกล่าวนี้เป็นพื้นที่ว่างเปล่า สวยงาม ทำเลดี ไม่มีเจ้าของ จึงได้กลับบ้านชักชวนเพื่อน ๆ มาตั้งถิ่นฐาน และก่อตั้งเป็นหมู่บ้านเล็ก ๆ ขึ้นบริเวณใกล้ ๆ หนองน้ำแห่งนั้น แรกเริ่มมี 6 หลังคาเรือน จากลักษณะของสภาพภูมิประเทศ ณ พื้นที่เนินริมหนึ่งของหนองน้ำ ได้มีต้นกล้วยขึ้นเด่นตระหง่านอยู่หนึ่งกอ จึงได้เรียกชื่อหมู่บ้านเป็น บ้านหนองสวนกล้วย อยู่ต่อมาไม่นานได้มีโรคไข้ป่าระบาดขึ้น ทำให้ชาวบ้านบางส่วนอพยพหนี เหลือเพียง 3 หลังคาเรือน ที่ร่วมใจยืนหยัดต่อสู้ ประคับประคองความเป็นหมู่บ้านหนองสวนกล้วยอยู่เรื่อยมา จนโรคไข้ป่าเริ่มจางหายไปจึงได้เริ่มมีผู้คนทยอยเข้ามาอาศัยอยู่ร่วมเพิ่มขึ้น และเมื่อทางการได้ทำการสำรวจหมู่บ้านและตำบลเพื่อจัดระบบการปกครองใหม่ บ้านหนองสวนกล้วยจึงได้ขึ้นตรงต่อบ้านจันน หมู่ที่ 7 ตั้งอยู่ในเขตตำบลสังเม็ก เวลาผ่านไปเมื่อความเจริญเริ่มเข้ามาสู่ จำนวนประชากรเพิ่มขึ้น บ้านหนองสวนกล้วยขยายใหญ่โต จนในวันที่ 10 มิถุนายน พ.ศ. 2513 จึงได้แยกตัวเองออกมาเป็น บ้านสวนกล้วย หมู่ที่ 11 ตำบลสังเม็ก ชาวบ้านต่างลงความเห็นให้นายสา วิชาชัย เป็นผู้ใหญ่บ้านสวนกล้วย เพราะเป็นผู้นำในการผลักดันความรุ่งเรืองในด้านต่าง ๆ มาสู่หมู่บ้าน ชาวบ้านล้วนแล้วแต่มีความกินดีอยู่ดี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ชีวิตมีความสุข ผู้คนอยากเข้ามาอยู่อาศัย และในปี พ.ศ. 2530 ทางกรมการประกาศยกฐานะบ้านสวนกล้วยขึ้นเป็นตำบลสวนกล้วย โดยปัจจุบันมีนายบัวผัน ศรีจำปา เป็นกำนันตำบลสวนกล้วย

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลสวนกล้วยมีพื้นที่ทั้งหมด 63.883 ตารางกิโลเมตร หรือ 39,926.875 ไร่ เทศบาลตำบลสวนกล้วย มีสภาพทางกายภาพเป็นที่ราบ พื้นที่เหมาะสำหรับทำการเกษตร เช่นทำนา ทำไร่ และเลี้ยงสัตว์ มีแหล่งน้ำธรรมชาติ

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะโดยทั่วไปของเทศบาลตำบลสวนกล้วย มีอากาศร้อนเป็นส่วนใหญ่ มีอากาศหนาวเล็กน้อยในฤดูหนาว และมีฝนตกชุกในฤดูฝน อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปี ประมาณ 25 – 30 องศาเซลเซียส เดือนที่มีอุณหภูมิต่ำสุดคือเดือนธันวาคม ประมาณ 15 – 18 องศาเซลเซียส และเดือนที่มีอุณหภูมิสูงสุดคือเดือนเมษายน ประมาณ 39 องศาเซลเซียส

1.4 ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลสวนกล้วย ตั้งอยู่ที่ หมู่ที่ 3 บ้านจำนันท ตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ห่างจากอำเภอกันทรลักษ์ ประมาณ 16 กิโลเมตร อยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดศรีสะเกษ ใช้ระยะเวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที ในการเดินทางจากตำบลถึงจังหวัดศรีสะเกษ

1.4.1 อาณาเขต

ทิศเหนือจดตำบลท่าคล้อและตำบลหนองหัว อำเภอบึงฉลือ จังหวัดศรีสะเกษ

ทิศใต้จดตำบลขนุน อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ทิศตะวันออกจดตำบลกุดเสลา อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

ทิศตะวันตกจดตำบลสังเม็ก อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ

2. ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 12 หมู่บ้าน ประกอบด้วยมีประชากรทั้งสิ้น 7,410 คน จำนวนครัวเรือน 2,080 ครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนครัวเรือน
1	ทุ่งขนวน	215	189	404	154
2	หนองหิน	542	531	1073	284
3	จำนันท	443	430	873	259
4	สวนกล้วย	291	261	552	158
5	โนนสะแบง	209	196	405	131
6	โนนเรือ	428	402	830	212
7	สายเจริญ	286	285	571	164
8	คำบอน	210	185	395	115
9	มะลิวัลย์	296	343	639	174
10	สวนสวรรค์	277	281	558	123
11	ทุ่งขนวนเหนือ	248	269	517	153
12	ทุ่งขนวนใต้	297	296	593	153
รวม	12 หมู่บ้าน	3,742	3,668	7,410	2,080

3. ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลสวนกล้วย มีเขตการปกครอง ทั้งหมดจำนวน 12 หมู่บ้าน ดังตารางต่อไปนี้

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	หมู่บ้าน
1	นายบัวผัน ศรีจำปา	กำนัน	ทุ่งขนวน
2	นายรื่นเรียง ร่องทอง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 2	หนองหิน
3	นายบุญยัง บุญเพ็ง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 3	จำนันท
4	นายสุบิน การะพุกักษ์	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 4	สวนกล้วย
5	นางพรรรชดา บุญปัญญา	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 5	โนนสะแบง
6	นายปรีชา คำศิริ	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 6	โนนเรือ
7	นายสมาน นามบุญเรือง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 7	สายเจริญ

8	นายลำพอง ชาบุญเรือง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 8	คำบอน
9	นายเชียม นาคินี	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 9	มะลิวัลย์
10	นายทองจันทร์ ศิลาเพชร	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 10	สวนสวรรค์
11	นายบัวทอง ศรีสุข	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 11	ทุ่งชนวนเหนือ
12	นางสาวดวงจันทร์ พันธุ์สว่าง	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 12	ทุ่งชนวนใต้

4. สภาพทางสังคม

ด้านการศึกษา

มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเทศบาลตำบลสวนกล้วย จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กวัดทุ่งศรีนวน และศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลสวนกล้วย และมีโรงเรียนประถมศึกษาในเขตพื้นที่รับผิดชอบ จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

- โรงเรียนบ้านทุ่งชนวน
- โรงเรียนบ้านหนองหิน
- โรงเรียนจำนน - สายเจริญ
- โรงเรียนบ้านสวนกล้วย
- โรงเรียนบ้านโนนเรือคำบอน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

น้ำลิน เทียมแก้ว (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวน 786 คน พบว่า 1) สภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนิสิตปริญญาตรีมากที่สุด มีความถี่ในการเข้าใช้บริการมากกว่า 15 ครั้ง/เดือน ใช้บริการทั้งสองลักษณะ คือ ใช้บริการภายในสำนักวิทยบริการ และใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาของการใช้งานเข้าใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01 น. - 16.00 น. สำหรับประเภทบริการที่ใช้ได้แก่ บริการยืม - คืน บริการอินเทอร์เน็ต/WiFi และบริการอ่าน 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านได้ดังนี้ (1) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ บริการด้วยความรวดเร็ว ฉับไว รองลงมา ได้แก่ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจในความต้องการของผู้ใช้บริการ (2) ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อช่องทางในการเสนอแนะข้อคิดเห็นที่หลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ เอกสารแนะนำการให้บริการมีความครบถ้วนชัดเจน และเว็บไซต์สำนักวิทยบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว (3) ด้านการบริการและขั้นตอนกระบวนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า รองลงมาได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและบริการศูนย์สารสนเทศอีสานสิรินธร (4) ด้านทรัพยากรห้องสมุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดคือผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อเอกสารวิจัย รองลงมา คือ หนังสือ ตำรา และทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย (5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ และหมวดหมู่ที่ขึ้นหนังสืออย่างชัดเจน รองลงมาได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในสะอาดเป็นระเบียบและมีจุดให้บริการน้ำดื่มที่เพียงพอ 3) ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากร ห้องสมุด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ โดยเฉพาะสาขาปฐมวัย และประวัติศาสตร์ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการหาหนังสือบนชั้นไม่พบ และการยืมระหว่างห้องสมุดควรใช้บัตรประจำตัวนิสิตหรือบัตรนักศึกษาของสถาบันนั้น ๆ ได้ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกควรเพิ่มจำนวนคนและเครื่องถ่ายเอกสาร เพิ่มที่นั่งอ่านในช่วงก่อนสอบ ประตูเข้า - ออกไม่อ่านบัตร คอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าขาดประสิทธิภาพ และขยายจุดบริการเครือข่ายไร้สาย ด้านการประชาสัมพันธ์ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับห้องสมุดให้เร็วมากขึ้น

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และอารดา ลิขิตวิวัฒน์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทัศนศึกษาเทศบาลตำบลนาขายาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบล นาขายาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน 2,757 ครัวเรือน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 350 คน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขายาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก (\bar{X} = 3.60)

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ (\bar{X} = 3.71) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 3.64) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 3.55) ด้านสาธารณสุข (\bar{X} = 3.81) ด้านสังคม/สวัสดิการ (\bar{X} = 3.74) และด้านการศึกษา (\bar{X} = 3.74) และระดับพอใจ ปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค (\bar{X} = 3.00) นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณ และคุณภาพ(น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2558) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจตลอดจนศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2557 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์กรบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 82 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดสตูล จังหวัดนราธิวาส และจังหวัดปทุมธานี โดยคณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้รับการมอบหมายจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยประเมินความพึงพอใจดังกล่าว โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 3 ประเด็นหลัก คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.42) โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด (\bar{X} = 4.48) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.38) ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนจังหวัดนราธิวาส และจังหวัดอื่น ๆ (สตูล และปทุมธานี) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

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) เลือกลงทุนภารกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่งๆ ขึ้น และ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

อานีชะ และเลียมซา และคณะ. (2559). ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่บริหารด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านการให้บริการที่ตรงเวลาประชาชนมีความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการอย่าง

ถูกต้อง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้อง และแม่นยำ

อัจฉรีย์ พิมพิมูล และกันย์สินี จากุพจน์. (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 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.60 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.48 และงานอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเชียงดอย 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

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 450 คน (ตามฐานข้อมูลที่เทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จัดเก็บไว้)

2. ตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 212 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบดีค่าประชากรจากสูตรของ 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. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	53
งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี	53
งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	53
งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	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 ความพึงพอใจต่องานที่รับบริการประเมิน เป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีจำนวนข้อคำถามในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการบริการ มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ มีจำนวน 5 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีจำนวน 7 ข้อ

ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีจำนวน 5 ข้อ

ใช้มาตราวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 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. ติดต่อประสานงานและวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับเทศบาลตำบล 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 (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายหรือพรรณนาลักษณะของข้อมูล

1.1 สูตรการหาค่าร้อยละ โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ x แทน จำนวนข้อมูลที่ต้องการนำมาหาค่าร้อยละ
 n แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.2 สูตรการหาค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรดังนี้

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

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

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตรดังนี้

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

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

2. เกณฑ์การแปลความหมาย

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

การประเมินคุณภาพการบริการ ใช้ค่าร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ โดยมีเกณฑ์ดังนี้

คุณภาพบริการ	ค่าเริ่มต้น
ระดับ 1	ร้อยละ 60
ระดับ 2	ร้อยละ 65
ระดับ 3	ร้อยละ 70
ระดับ 4	ร้อยละ 75
ระดับ 5	ร้อยละ 80

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

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

- งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี
- งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

นำเสนอผลการประเมินเป็น 2 ตอน คือ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวัดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานและการให้บริการ ตามรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวอย่างผู้รับบริการที่ได้ในการศึกษาคั้งนี้ ปรากฏว่าเก็บรวบรวมมาได้ครบถ้วน จำนวน 212 รายตามที่กำหนด 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	3	1.42
18-24 ปี	33	15.57
25-29 ปี	16	7.55
30-39 ปี	7	3.30
40-49 ปี	29	13.68
50-59 ปี	61	28.77
60 ปีขึ้นไป	63	29.72

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส	212	100.00
โสด	62	29.25
สมรส	148	69.81
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	0	0.00
หม้าย	2	0.94
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	212	100.00
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	62	29.25
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	86	40.57
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	26	12.26
อนุปริญญาและปริญญาตรี	34	16.04
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.89
อาชีพหลัก	212	100.00
รับราชการ/พนักงานของรัฐ	6	2.83
รับจ้าง	79	37.26
ธุรกิจส่วนตัว	42	19.81
รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ	1	0.47
ผู้รับบำนาญ	0	0.00
เกษตรกร/กสิกรรม	63	29.72
พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล	0	0.00
กำลังศึกษา	21	9.91
อื่น ๆ	0	0.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	212	100.00
ไม่มีรายได้	21	9.91
ต่ำกว่า 5,000 บาท	82	38.68
5,001-10,000 บาท	89	41.98
10,001-15,000 บาท	18	8.49
มากกว่า 15,001 บาท	2	0.94

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

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 29.72 รองลงมา คือ อายุ 50-59 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 28.77 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออายุ ต่ำกว่า 17 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.42

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.81 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพโสด จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.25 สถานภาพหม้าย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.57 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.25 ระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.04 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.26 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.26 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพเกษตรกร/กสิกรรม จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.72 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.81 และอาชีพกำลังศึกษา จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.91 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.98 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.68 ไม่มีรายได้ จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.91 และรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.49 ตามลำดับ

4.2 ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภทงาน

ประเภทงานบริการที่ขอรับการประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	53	25.00
งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี	53	25.00
งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	53	25.00
งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	53	25.00
รวม	212	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการงานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 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	13	1	1	32	47	22.17
จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือน	23	37	27	10	97	45.75
จำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน	0	1	4	0	5	2.36
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	17	14	21	11	63	29.72
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมา ได้แก่ จำนวน มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.72 จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.17 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.	21	9	12	32	74	34.91
12.01-13.00 น.	24	34	28	17	103	48.58
13.01-16.30 น.	7	7	9	3	26	12.26
นอกเวลาราชการหรือวันหยุด	1	3	4	1	9	4.25
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมาใช้บริการช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.58 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.91 ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.26 และช่วงเวลา นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง

ระยะเวลาในการรับบริการ แต่ละครั้ง	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 นาที	6	1	2	20	29	13.68
10-30 นาที	4	3	0	8	15	7.08
31-60 นาที	3	2	4	11	20	9.43
มากกว่า 1 ชั่วโมง	40	47	47	14	148	69.81
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง มากกว่า 1 ชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.81 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 29 ราย

คิดเป็นร้อยละ 13.68 ระยะเวลา 31-60 นาที จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.43 และระยะเวลา 10-30 นาที จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ

การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
ทราบ	53	53	53	52	211	99.53
ไม่ทราบ	0	0	0	1	1	0.47
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 211 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.53 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.47

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของแหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ร้อยละ
เว็บไซต์	0	0	0	0	0	0.00
สิ่งตีพิมพ์ เช่น จดหมายข่าว	0	1	0	0	1	0.47
การติดประกาศต่าง ๆ	1	1	3	0	5	2.36
ผู้นำชุมชน	15	24	18	38	95	44.81
เพื่อนบ้าน	16	11	14	2	43	20.28
บุคลากรของ เทศบาล/อบต.	15	9	12	9	45	21.23
เสียงตามสาย	5	7	6	4	22	10.38
อื่น ๆ	1	0	0	0	1	0.47
รวม	53	53	53	53	212	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.81 รองลงมา ได้แก่ ทราบจากบุคลากรของ เทศบาล/อบต. จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.23 ทราบจากเพื่อนบ้าน จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.28 และทราบจากเสียงตามสาย จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.38 ตามลำดับ

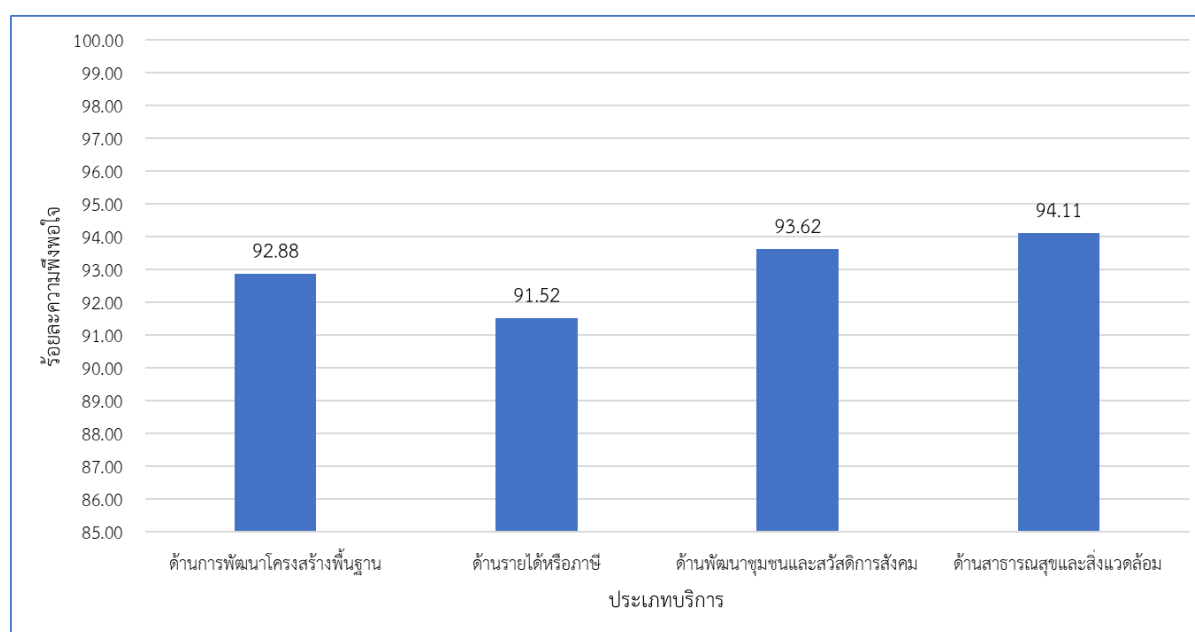
4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยคณะดำเนินงานดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถ้าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ มาก ย่อมหมายความว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

การให้บริการจำแนกตามงาน	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	4.64	0.53	92.88	มากที่สุด
งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี	4.58	0.62	91.52	มากที่สุด
งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.68	0.58	93.62	มากที่สุด
งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.71	0.48	94.11	มากที่สุด
รวม	4.65	0.55	93.03	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, $S.D. = 0.55$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.03 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.71$, $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 94.11 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.58$, $S.D. = 0.62$) คิดเป็นร้อยละ 91.52

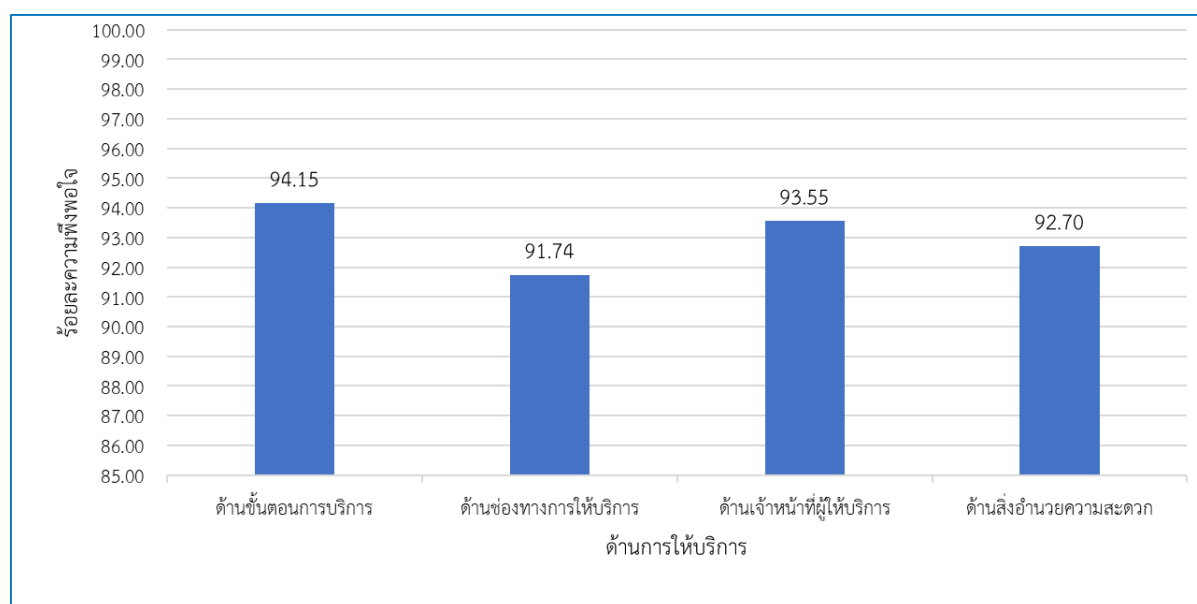


ภาพที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามงาน

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

การให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
1) ด้านขั้นตอนการบริการ	4.71	0.53	94.15	มากที่สุด
2) ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.54	91.74	มากที่สุด
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.56	93.55	มากที่สุด
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.58	92.70	มากที่สุด
รวม	4.65	0.55	93.03	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, $S.D. = 0.55$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.03 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ ($\bar{X} = 4.71$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 94.15 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.74



ภาพที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

ด้านขั้นตอนการบริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้ อย่างชัดเจน	4.75 (0.59)	4.70 (0.57)	4.77 (0.42)	4.68 (0.51)	4.73 (0.52)	มากที่สุด
2. ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความ เหมาะสม	4.72 (0.74)	4.77 (0.51)	4.77 (0.42)	4.72 (0.45)	4.75 (0.53)	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอน เหมาะสม	4.72 (0.45)	4.68 (0.61)	4.74 (0.52)	4.75 (0.43)	4.72 (0.51)	มากที่สุด
4. มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการ ให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง	4.64 (0.48)	4.60 (0.66)	4.72 (0.53)	4.75 (0.43)	4.68 (0.53)	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความ ชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	4.68 (0.47)	4.55 (0.70)	4.68 (0.58)	4.75 (0.43)	4.67 (0.55)	มากที่สุด
รวม	4.70 (0.55)	4.66 (0.61)	4.74 (0.50)	4.73 (0.45)	4.71 (0.53)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, $S.D. = 0.53$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.75$, $S.D. = 0.53$) ส่วนด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.67$, $S.D. = 0.55$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, $S.D. = 0.55$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้
อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.75$, $S.D. = 0.59$) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 4.64$, $S.D. = 0.48$)

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, $S.D. = 0.61$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.77$, $S.D. = 0.51$) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.55$, $S.D. = 0.70$)

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, $S.D. = 0.50$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้
อย่างชัดเจน และขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.77$, $S.D. = 0.42$) ด้านขั้นตอนการ

บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.68$, $S.D.= 0.58$)

งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$, $S.D.= 0.45$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม, มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.75$, $S.D.= 0.43$) ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.68$, $S.D.= 0.51$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้ บริการจำแนกตามงาน

ด้านช่องทางการให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความพึงพอใจ
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น	4.72 (0.53)	4.60 (0.60)	4.57 (0.67)	4.60 (0.49)	4.62 (0.57)	มากที่สุด
2. ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ	4.75 (0.43)	4.62 (0.60)	4.57 (0.67)	4.62 (0.49)	4.64 (0.55)	มากที่สุด
3. มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ	4.42 (0.53)	4.45 (0.57)	4.66 (0.59)	4.62 (0.49)	4.54 (0.55)	มากที่สุด
4. มีตัวอย่างและคำแนะนำการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่าง ๆ ชัดเจน	4.43 (0.50)	4.42 (0.57)	4.72 (0.53)	4.66 (0.48)	4.56 (0.52)	มากที่สุด
5. มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.47 (0.50)	4.40 (0.60)	4.75 (0.48)	4.68 (0.47)	4.58 (0.51)	มากที่สุด
รวม	4.56 (0.50)	4.50 (0.59)	4.65 (0.59)	4.64 (0.48)	4.59 (0.54)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, $S.D.= 0.54$) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.64$, $S.D.= 0.55$) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.54$, $S.D.= 0.55$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$, $S.D.= 0.50$) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.75$, $S.D.= 0.43$) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.42$, $S.D.= 0.53$)

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.50$, $S.D. = 0.59$) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.62$, $S.D. = 0.60$) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.40$, $S.D. = 0.60$)

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, $S.D. = 0.59$) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.75$, $S.D. = 0.48$) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.57$, $S.D. = 0.67$)

งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, $S.D. = 0.48$) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.68$, $S.D. = 0.47$) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.60$, $S.D. = 0.49$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
จำแนกตามงาน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน	4.91 (0.30)	4.72 (0.57)	4.83 (0.43)	4.77 (0.42)	4.81 (0.43)	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	4.85 (0.36)	4.72 (0.57)	4.79 (0.49)	4.77 (0.42)	4.78 (0.46)	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.68 (0.55)	4.72 (0.57)	4.70 (0.61)	4.77 (0.42)	4.72 (0.54)	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้ม และเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ	4.40 (0.63)	4.51 (0.64)	4.55 (0.70)	4.66 (0.55)	4.53 (0.63)	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มา รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.58 (0.53)	4.34 (0.68)	4.57 (0.67)	4.68 (0.55)	4.54 (0.61)	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ ดีและเหมาะสมในการให้บริการ	4.60 (0.63)	4.40 (0.69)	4.55 (0.70)	4.70 (0.54)	4.56 (0.64)	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน	4.53 (0.64)	4.47 (0.61)	4.49 (0.72)	4.72 (0.50)	4.55 (0.62)	มากที่สุด
รวม	4.67 (0.52)	4.63 (0.62)	4.67 (0.62)	4.74 (0.49)	4.68 (0.56)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $S.D. = 0.56$) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.81$, $S.D. = 0.43$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.53$, $S.D. = 0.63$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, $S.D. = 0.52$) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.91$, $S.D. = 0.30$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.40$, $S.D. = 0.63$)

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, $S.D. = 0.62$) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่

เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$, $S.D.= 0.57$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.34$, $S.D.= 0.68$)

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, $S.D.= 0.62$) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.83$, $S.D.= 0.43$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.49$, $S.D.= 0.72$)

งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, $S.D.= 0.49$) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$, $S.D.= 0.42$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, $S.D.= 0.55$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
จำแนกตามงาน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	งานที่ 1	งานที่ 2	งานที่ 3	งานที่ 4	รวม	ระดับความ พึงพอใจ
1. ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่ การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน	4.68 (0.55)	4.66 (0.62)	4.70 (0.64)	4.64 (0.56)	4.67 (0.59)	มากที่สุด
2. การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi	4.62 (0.56)	4.66 (0.62)	4.70 (0.64)	4.64 (0.56)	4.66 (0.59)	มากที่สุด
3. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของ สถานที่ให้บริการโดยรวม	4.70 (0.50)	4.66 (0.55)	4.66 (0.65)	4.68 (0.51)	4.67 (0.55)	มากที่สุด
4. ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ ต่าง ๆ ในการให้บริการ	4.66 (0.52)	4.66 (0.55)	4.75 (0.55)	4.70 (0.50)	4.69 (0.53)	มากที่สุด
5. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่						
5.1 ที่จอดรถ	4.72 (0.50)	4.36 (0.76)	4.74 (0.52)	4.77 (0.47)	4.65 (0.56)	มากที่สุด
5.2 ห้องน้ำ	4.68 (0.47)	4.28 (0.77)	4.64 (0.65)	4.77 (0.47)	4.59 (0.59)	มากที่สุด
5.3 ที่นั่งรอรับบริการ	4.58 (0.57)	4.45 (0.67)	4.62 (0.66)	4.74 (0.49)	4.60 (0.60)	มากที่สุด
5.4 บริการน้ำดื่ม	4.57 (0.60)	4.43 (0.72)	4.62 (0.66)	4.74 (0.49)	4.59 (0.62)	มากที่สุด
5.5 เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบใน การบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.58 (0.60)	4.51 (0.70)	4.55 (0.72)	4.74 (0.49)	4.59 (0.63)	มากที่สุด
รวม	4.64 (0.54)	4.52 (0.66)	4.66 (0.63)	4.71 (0.50)	4.64 (0.58)	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, $S.D. = 0.58$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$, $S.D. = 0.53$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ห้องน้ำ, บริการน้ำดื่ม และเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.59$, $S.D. = 0.59$, $S.D. = 0.62$ และ $S.D. = 0.63$)

เมื่อพิจารณาตามงานปรากฏผลดังนี้

งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, $S.D. = 0.54$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่ง

อำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.72$, $S.D. = 0.50$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.57$, $S.D. = 0.60$)

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, $S.D. = 0.66$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน, การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi, ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, $S.D. = 0.62$ และ $S.D. = 0.55$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.28$, $S.D. = 0.77$)

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, $S.D. = 0.63$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$, $S.D. = 0.55$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.55$, $S.D. = 0.72$)

งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, $S.D. = 0.50$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ และห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.77$, $S.D. = 0.47$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน และการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi ($\bar{X} = 4.64$, $S.D. = 0.56$)

4.4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากการประเมิน พบว่า ผลงานในปีที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลสวนกล้วย ที่ประชาชนประทับใจ ดังนี้

- 1) ด้านขั้นตอนการบริการ ในเรื่องของการมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ในเรื่องของความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องของความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ

ผู้รับบริการไม่ให้ข้อเสนอแนะใด ๆ เกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ขอรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชากร ได้แก่ มีผู้มาติดต่องานหรือรับบริการสาธารณะ จำนวน 450 คน จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane จะได้ตัวอย่าง จำนวน 212 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยคณะดำเนินงานสรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ สรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.21 เป็นเพศชาย จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.79 ส่วนใหญ่อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.72 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อายุ 50-59 ปี จำนวน 61 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.77 อายุ 18-24 ปี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.57 และอายุ 40-49 ปี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.68 ตามลำดับ มีสถานภาพสมรส จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.81 รองลงมา ได้แก่ สถานภาพโสด จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.25 สถานภาพหม้าย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.94 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.00 ตามลำดับ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.57 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.25 ระดับอนุปริญญาและปริญญาตรี จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.04 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.26 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.26 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ อาชีพเกษตรกร/กรรมกร/กสิกรรม จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.72 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.81 และอาชีพกำลังศึกษา จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.91 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.98 รองลงมา 3 ลำดับแรก ได้แก่ รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.68 ไม่มีรายได้ จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.91 และรายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.49 ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาข้อมูลการเข้ารับบริการ

2.1 ประเภทบริการจากเทศบาลตำบลสวนกล้วย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการ งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี จำนวน

53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00 และงานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.00

2.2 จำนวนที่มาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการ ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา จำนวน 2-3 ครั้งต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 97 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมา ได้แก่ จำนวนมากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.72 จำนวน 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.17 และจำนวน 4-5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.36 ตามลำดับ

2.3 ช่วงเวลาที่เข้ารับบริการบ่อยครั้ง พบว่า ในภาพรวมผู้เข้ารับบริการมาใช้บริการช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มากที่สุด จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.58 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.91 ช่วงเวลา 13.01-16.30 น. จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.26 และช่วงเวลา นอกเวลาราชการหรือวันหยุด จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.25 ตามลำดับ

2.4 ระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้ง พบว่า ในภาพรวมระยะเวลาในการรับบริการเฉลี่ยต่อครั้งมากกว่า 1 ชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.81 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา น้อยกว่า 10 นาที จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.68 ระยะเวลา 31-60 นาที จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.43 และระยะเวลา 10-30 นาที จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.08 ตามลำดับ

2.5 การรับทราบขั้นตอนของการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่รับทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 211 ราย คิดเป็นร้อยละ 99.53 และไม่ทราบขั้นตอนของการให้บริการ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.47

2.6 แหล่งรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากผู้นำชุมชนมากที่สุด จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.81 รองลงมา ได้แก่ ทราบจากบุคลากรของเทศบาล/อบต. จำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.23 ทราบจากเพื่อนบ้าน จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.28 และทราบจากเสียงตามสาย จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.38 ตามลำดับ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

3.1 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, $S.D. = 0.55$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.03 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามงาน พบว่า งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.71$, $S.D. = 0.48$) คิดเป็นร้อยละ 94.11 งานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี ($\bar{X} = 4.58$, $S.D. = 0.62$) คิดเป็นร้อยละ 91.52

3.2 ความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามการให้บริการรายด้าน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, $S.D. = 0.55$) โดยมีร้อยละความพึงพอใจเท่ากับ 93.03 เมื่อพิจารณาการให้บริการจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านขั้นตอนการบริการ ($\bar{X} = 4.71$, $S.D. = 0.53$) คิดเป็นร้อยละ 94.15 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, $S.D. = 0.54$) คิดเป็นร้อยละ 91.74

3.3 ความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านขั้นตอนการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, $S.D. = 0.53$) เมื่อพิจารณาด้านขั้นตอนการบริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.75$, $S.D. = 0.53$) ส่วนด้านขั้นตอนการบริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.67$, $S.D. = 0.55$)

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, $S.D.= 0.59$) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.75$, $S.D.= 0.48$) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.57$, $S.D.= 0.67$)

งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, $S.D.= 0.48$) เมื่อพิจารณาด้านช่องทางการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ มีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.68$, $S.D.= 0.47$) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น ($\bar{X} = 4.60$, $S.D.= 0.49$)

3.5 ความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $S.D.= 0.56$) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.81$, $S.D.= 0.43$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.53$, $S.D.= 0.63$)

งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, $S.D.= 0.52$) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.91$, $S.D.= 0.30$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.40$, $S.D.= 0.63$)

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$, $S.D.= 0.62$) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.72$, $S.D.= 0.57$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.34$, $S.D.= 0.68$)

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, $S.D.= 0.62$) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.83$, $S.D.= 0.43$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสิ่งตอบแทน ($\bar{X} = 4.49$, $S.D.= 0.72$)

งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, $S.D.= 0.49$) เมื่อพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และเจ้าหน้าที่เต็มใจ ดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.77$, $S.D.= 0.42$) ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรีดี สุภาพ ยิ้มแย้มและเป็นกันเองกับผู้ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 4.66$, $S.D.= 0.55$)

3.6 ความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามงาน

โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, $S.D.= 0.58$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$, $S.D.= 0.53$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ห้องน้ำ, บริการน้ำดื่ม และเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.59$, $S.D.= 0.59$, $S.D.= 0.62$ และ $S.D.= 0.63$)

งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$, $S.D.= 0.54$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.72$, $S.D.= 0.50$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการน้ำดื่ม ($\bar{X} = 4.57$, $S.D.= 0.60$)

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, $S.D.= 0.66$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน, การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi, ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม และความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.66$, $S.D.= 0.62$ และ $S.D.= 0.55$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.28$, $S.D.= 0.77$)

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.66$, $S.D.= 0.63$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$, $S.D.= 0.55$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.55$, $S.D.= 0.72$)

งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$, $S.D.= 0.50$) เมื่อพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่ ที่จอดรถ และห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.77$, $S.D.= 0.47$) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์และป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่าย ชัดเจน และการให้บริการพิเศษสำหรับผู้รอรับบริการ เช่น โทรทัศน์ สัญญาณ Wi-Fi ($\bar{X} = 4.64$, $S.D. = 0.56$)

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ และจุดที่ควรปรับปรุง

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอเกี่ยวกับจุดเด่นของการบริการในประเด็นที่น่าสนใจ ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนการบริการ ในเรื่องของการมีขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม
 - 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ในเรื่องของความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ
 - 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในเรื่องของเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/การตอบข้อซักถาม/ปัญหาข้อสงสัยได้อย่างชัดเจน
 - 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเรื่องของความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ
- ผู้รับบริการไม่ให้ข้อเสนอแนะใด ๆ เกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการให้บริการจำแนกตามงานบริการที่รับการประเมินที่ค้นพบจากการวิจัยสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการเพียงพอและเหมาะสมต่อผู้รับบริการน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการปรับปรุงหรือเพิ่มช่องทางการให้บริการ เพื่อให้เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้มาขอรับบริการ

งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการพัฒนาและปรับปรุงช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สะดวกและเพียงพอต่อผู้มาขอรับบริการ

งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้น และความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่ายในการขอรับบริการตามช่องทางต่าง ๆ น้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการปรับปรุงเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านโทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail หรือช่องทางอื่น ๆ ที่ทำให้ติดต่อการขอใช้บริการได้หลากหลายขึ้น และควรจัดระเบียบช่องทางการขอรับบริการให้ติดต่อสะดวกและง่ายมากขึ้น

งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

จากผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้การบริการด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยในเรื่องของมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Face book และ E-mail เป็นต้นน้อย ดังนั้นเทศบาลตำบลควรมีการปรับปรุงเพิ่มช่องทางการให้บริการด้านโทรศัพท์

เว็บไซต์ เว็บบอร์ด Facebook และ E-mail หรือช่องทางอื่น ๆ ที่ทำให้ติดต่อการขอใช้บริการได้หลากหลายขึ้น

อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการมักจะมีคาดหวังในการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้นหน่วยงานจึงจำเป็นต้องพัฒนาและยกระดับการให้บริการแก่ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ประเด็นหลัก ๆ คือ

1. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการเพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น ควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการ เช่น

1.1) ทศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ เพราะการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่ต้องรับรู้ว่าคุณค่าผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

1.2) ความมีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการย่อมไม่มีความคุ้มค่าหากไม่มีผู้ใดเอาใจใส่ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกแค้นใจไม่ทราบว่าคุณจะติดต่อกับผู้ใด ณ จุดใด ความมีมิตรไมตรีของผู้ให้บริการย่อมทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

1.3) ความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนเองอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะให้บริการได้ถูกต้องสามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

1.4) ความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีกริยามารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในด้านนี้ อาจทำได้โดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์

1.5) ความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่เต็มอกเต็มใจให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

1.6) ความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะมีฐานะ ชาติตระกูล การศึกษา หรือสถานะทางสังคมในระดับใด เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มี ความเหลื่อมล้ำ

2. ด้านสถานที่ การจัดสภาพแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวก การจัดให้มีสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย

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

3.1) ความรวดเร็วในการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการต้องการเมื่อมารับบริการ คือ การได้รับบริการที่รวดเร็ว ตรงเวลา ดังนั้น จึงควรคิดค้นวิธีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อสามารถให้บริการได้รวดเร็วที่สุด

3.2) ความถูกต้องแม่นยำ การอำนวยความสะดวกและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากจะต้องทำด้วยความรวดเร็วแล้วยังต้องมีความถูกต้อง แม่นยำไม่ผิดพลาด

3.3) ความสามารถเข้าถึงได้ง่าย ความสามารถเข้าถึงและให้บริการได้ง่ายเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ดังนั้น จุดที่ให้บริการควรมีการกระจายให้ทั่วถึงหรือให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตได้

3.4) ความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ ณ จุดบริการ ผู้รับบริการจำนวนมากมักจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการตลอดจนไม่ทราบว่าต้องจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอะไรบ้างในการติดต่อในกรณีต่าง ๆ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลที่ชัดเจนจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากขึ้น

3.5) การให้บริการตลอดเวลา ควรจัดให้มีการบริการตลอดเวลาระหว่างการเปิดให้บริการ ไม่มีการหยุดพักเที่ยง เพื่อสามารถให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง

3.6) จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่สะดวก จัดให้มีช่องทางการติดต่อที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้โดยง่าย เช่น Website ให้ข้อมูล E-mail เพื่อเป็นช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์

3.7) การติดตามผล เมื่อให้บริการไปแล้วในกรณีที่ภารกิจยังไม่เสร็จสิ้น ควรที่จะติดตามผลเป็นระยะ ๆ เพื่อแสดงถึงความเอาใจ ใส่และให้ความสำคัญกับผู้บริการ เป็นการสร้างความประทับใจอีกทางหนึ่ง นอกจากนี้ในการติดตามผลก็อาจทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปได้

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**. ปรินญาญรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวลิต ชูกำแพง. (2550). **การประเมินการเรียนรู้**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). “**คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ในระบบบริหารภาครัฐไทย**”. ว.รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 7: 105-146.
- ชาญชัย จิตรเหล่าอาพร. (2559). **การเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย : แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ดุขฎี สุวัฒน์วิทยากร. (2556). “**การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล**” ใน การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. หน้า 1-38. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธรรม ขนาบศักดิ์. (2558, เมษายน - กันยายน). “**ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2557.**” วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ. 10(1) : 35-51.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2550). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรวรรณ รุ่งเรือง. (2552). **การมีหัวใจบริการ**. <http://www.npu.ac.th/gad/pdf/m7.pdf>. 1 มิถุนายน / 2563.
- นราธิป ศรีราม. (2554). **การจัดองค์การเพื่อการบริหารสาธารณะ**. เอกสาร การสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (ม.ป.ป.). **บทเรียนวิชาจิตวิทยาการบริการ**. ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา
- รัฐกิจ หิมะคุณ. (2557). **การบริหารจัดการกิจการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)**. ว.สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 17:151-164.
- วรุณี เชาว์สุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559, พฤษภาคม - สิงหาคม). “**ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี**.” วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 6(2) : 125-134.
- วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). “**ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ 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.

- สมศักดิ์ ภูริศรีศักดิ์. (2556). “การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบล” 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
- อานีชะ และเลียมซา และคณะ. (2559). “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสาป อำเภอเมือง จังหวัดยะลา”. การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 1 สร้างเสริมสหวิทยาการ ผสมผสานวัฒนธรรมไทย ก้าวอย่างมั่นใจสู่ AEC. 1261-1274
- อัจฉรีย์ พิมพิมุล และกันย์สินี จากุพจน์. (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.
- อำนาจ บุญรัตน์เมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ว.การเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. 6: 25-37.
- Yamane, Taro. (1973). *Introductory Analysis*. 3rded. Tokyo:Harper International edition.

ภาคผนวก

- * เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
 - * ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล
- * ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่
 - * คุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รหัส 11 : เทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ ฉบับที่.....

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดศรีสะเกษ ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการ และกำหนดนโยบายการให้บริการแก่ประชาชน คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อท่านทางด้านารรับบริการแต่อย่างใด

ประเภทบริการจากเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

- งานที่ 1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- งานที่ 2. ด้านรายได้หรือภาษี
- งานที่ 3. ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- งานที่ 4. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 17 ปี 2) 18-24 ปี 3) 25-29 ปี 4) 30-39 ปี
- 5) 40-49 ปี 6) 50-59 ปี 7) 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- 1) โสด 2) สมรส 3) หย่าร้าง/แยกกันอยู่ 4) หม้าย

4. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

- 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า 2) มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
- 3) มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4) อนุปริญญาและปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพหลัก

- 1) ราชการ/พนักงานของรัฐ 2) รับจ้าง 3) ธุรกิจส่วนตัว
- 4) รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอื่น ๆ 5) ผู้รับบำนาญ 6) เกษตรกรรม/กสิกรรม
- 7) พนักงานท้องถิ่น/เทศบาล 8) กำลังศึกษา 9) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- 1) ไม่มีรายได้ 2) ต่ำกว่า 5,000 บาท 3) 5,001-10,000 บาท
- 4) 10,001-15,000 บาท 5) มากกว่า 15,001 บาท

ตอนที่ 2 ข้อมูลการเข้ารับบริการ

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านมารับบริการในงานนี้จำนวนกี่ครั้ง (โดยประมาณ)

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

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

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

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

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” ที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

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

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1) มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการบอกไว้อย่างชัดเจน					
2) ขั้นตอนกระบวนการให้บริการมีความเหมาะสม					
3) ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนเหมาะสม					
4) มีการจัดคิวให้ความเสมอภาคในการให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง					
5) ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ มีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					

ประเด็นรายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
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) การให้บริการพิเศษสำหรับผู้รับบริการ เช่น โทรศัพท์ สัญญาณ Wi-Fi					
3) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4) ความทันสมัยของครุภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการให้บริการ					
5) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นสาธารณูปโภค ได้แก่					
5.1 ที่จอดรถ					
5.2 ห้องน้ำ					
5.3 ที่นั่งรอรับบริการ					
5.4 บริการน้ำดื่ม					
5.5 เครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการในรอบปีที่ผ่านมา

ผลงานด้านใดที่ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการ.....

.....

ผลงานด้านใดที่ท่านคิดว่าควรปรับปรุงแก้ไข

.....

*** ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ***

ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูล

เทศบาลตำบลสวนกล้วย อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ



ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่

ตาราง ผ.1 แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ขนาด ประชากร	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดความคลาดเคลื่อน (e)					
	$\pm 1\%$	$\pm 2\%$	$\pm 3\%$	$\pm 4\%$	$\pm 5\%$	$\pm 10\%$
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 และค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

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