



มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากเทศบาลตำบลสีชล อำเภอสีชล
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2562**

**เสนอ
เทศบาลตำบลสีชล อำเภอสีชล
จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**โดย
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์**



มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
จากเทศบาลตำบลสีชล อำเภอสีชล
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2562**

**เสนอ
เทศบาลตำบลสีชล อำเภอสีชล
จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**โดย
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์**

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัด นครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2562 ภายใต้โครงการความร่วมมือเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัด นครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากเทศบาล ตำบลสิชล รวมทั้งเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ แก้ปัญหา กำหนดนโยบาย และพัฒนารูปแบบการดำเนินงาน ของเทศบาลตำบลสิชล ต่อไป

คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาล ตำบลสิชล ในภาพรวมและแยกเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยในปีนี้ได้ประเมินงานบริการ ด้านทะเบียนราษฎร งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง งานบริการด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านรายได้หรือภาษี จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า ใน ภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสิชล ในปี พ.ศ. 2562 อยู่ในระดับ มากที่สุด ด้วยคะแนนร้อยละ 90.60 นอกจากนี้คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ ยังได้ให้ข้อเสนอแนะ ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสิชล ให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นที่พึงและรับใช้ ประชาชนได้โดยสมบูรณ์

ท้ายที่สุด คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ ต้องขอขอบพระคุณ คณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ประสานงาน ของเทศบาลตำบลสิชล ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการจัดทำ รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสิชล อำเภอสิชล จังหวัด นครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2562 ฉบับนี้ จนประสบผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ

ตุลาคม 2562

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญรูปภาพ.....	จ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
- วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
- ขอบเขตการประเมิน.....	2
- นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลสีชล.....	4
- แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ.....	4
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ.....	8
- ธรรมนูญการปกครองส่วนท้องถิ่น.....	9
- สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลสีชล.....	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	18
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	18
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	19
- การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	19
- การวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน.....	22
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	27
- ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	34
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน.....	37

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	38
บรรณานุกรม.....	44
ภาคผนวก.....	45

3.1 ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	15
3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	16
3.3 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	17
3.4 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	18
3.5 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	19
3.6 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	20
3.7 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	21
3.8 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	22
3.9 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	23
3.10 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	24
3.11 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	25
3.12 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	26
3.13 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	27
3.14 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	28
3.15 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	29
3.16 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	30
3.17 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	31
3.18 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	32
3.19 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	33
3.20 ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลบ้านไร่ จังหวัดนครราชสีมา	34

การบัญชี

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลลิซล.....	18
4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาที่ไปใช้บริการ.....	22
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลลิซลในภาพรวมของทุกประเภทงานที่มาใช้บริการ จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจของรายละเอียดการให้บริการเป็นรายข้อและรายด้าน.....	27
4.3 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านเป็นรายข้อของเทศบาลตำบล ลิซล จำแนกตามประเภทงานที่มาใช้บริการ.....	28
4.4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ลิซล จำแนกตามประเภทงานที่มาใช้บริการ.....	32
4.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลลิซล จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาที่ไปใช้บริการ.....	34

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
4.1 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามประเภทงาน.....	23
4.2 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามเพศ.....	24
4.3 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามอายุ.....	24
4.4 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามวุฒิการศึกษา.....	25
4.5 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามอาชีพ.....	25
4.6 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ.....	36
4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกเป็นรายด้าน.....	38
4.8 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกเป็นประเภทงาน.....	33

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เกิดขึ้นโดยรัฐบาลมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจการบริหารตามภารกิจต่างๆ ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อความเจริญของท้องถิ่นและประเทศชาติ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม มุ่งเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง ทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนพัฒนา ร่วมกำกับดูแลตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและเป็นการฝึกให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองระดับชาติ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีที่สุดกว่าบุคคลภายนอก ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้เพื่อให้ท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเข้ามาควบคุม ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของประเทศเอาไว้ ปัจจุบัน หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล โดยแบ่งเป็น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล, องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.), และองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมี 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562 กำหนดให้เทศบาลตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทำให้เทศบาลตำบลต้องรับโอนภารกิจจำนวนมากจากกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ไปดำเนินการแทน อันได้แก่

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย การคมนาคมและขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ การผังเมือง การควบคุมอาคาร
- 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย การส่งเสริมอาชีพงานสวัสดิการสังคม นันทนาการ การศึกษา สาธารณสุข การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ประกอบด้วย การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 4) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ประกอบด้วย การวางแผนพัฒนาจังหวัด การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรม การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแลและรักษาป่า การจัดการสิ่งแวดล้อม และมลพิษต่าง ๆ การดูแลรักษาที่สาธารณะ

6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย การป้องกัน คุ้มครอง ควบคุม ดูแล รักษาโบราณสถาน วัตถุ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

เทศบาลตำบลสีล ซึ่งมีการกึ่งให้บริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นต้องมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทย ที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบด้วย หลักนิติธรรมหลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น คณะกรรมการ จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จะต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติ ที่ 2 คือมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง โดยการประเมินจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง ทั้งนี้ผลจากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลปฏิบัติราชการของเทศบาล และใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานเทศบาลและลูกจ้าง ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลสีล อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อไป

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีล อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทงาน เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาที่ไปใช้บริการ

ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการในเขตการให้บริการของเทศบาลตำบลสีล อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการประเมินประเภทงานที่ให้บริการ คือ งานบริการด้านทะเบียนราษฎร งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านรายได้หรือภาษี ซึ่งจะอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาระบบการให้บริการ และการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสีล อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความสุข ความสบายใจ ความสะดวกที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมที่เกิดจากการบริการของเทศบาลตำบลสีล อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งวัดได้จากการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปความพึงพอใจการให้บริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลสีล อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราช ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562

เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลสีล อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ วิธีการ หรือขั้นตอนที่ เทศบาลตำบลสีล อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ปฏิบัติตามในการรับบริการ

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง รูปแบบการเข้าใช้บริการ ที่ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสีล อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราชได้อย่างสะดวก

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานเทศบาล พนักงานจ้างภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และลูกจ้างของเทศบาลตำบลสีล อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรที่เทศบาลตำบลสีล อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จัดเตรียมไว้เพื่อให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลสีล อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของเทศบาลตำบลสีล อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
3. ได้รับข้อมูลที่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหา กำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสีล อำเภอสีล จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลลิซล

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โวลแมน (Wolman. 1979) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดหมาย (Goal) ความต้องการ (Want) หรือ แรงจูงใจ (Motivation) ในขณะที่มุลลินส์ (Mullins. 1985) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเองและพยายามจะบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไป

ราณี เขาวนปรีชา (2538) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกที่ผู้มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการที่เข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

สำหรับสมจิตร กาหวงศ์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ในขณะที่ กฤษณ์ โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542) อธิบายว่าเป็นการแสดงความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์ ส่วนวริธ ประวดีวงศ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินบริการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการเป็นการประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาใด ๆ

1.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังเช่น วิมลลธิ ทรายงกูร จึงให้แนวคิดไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรา สัมพันธ์กับระบบโนทัศน์ที่

เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมซึ่งแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

นอกจากนี้จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2538) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ผลลัพธ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มี คุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมทั้งความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ และคุณภาพบริการ
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ ผู้ใช้บริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ และความเต็มใจที่จะจ่ายของ ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคนจะ แตกต่างกันไป
3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก ทำเลที่ตั้ง และการกระจาย สถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการ ได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มี อยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้
5. ผู้ให้บริการ บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ จะต้อง คำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น
6. สภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้ใช้บริการมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

1.3 ความพึงพอใจต่อบริการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ (Service Satisfaction) มี นักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้นำแนวคิดและทฤษฎีของมาสโลว์และมิลเล็ท มาอธิบายไว้ ดังนี้

มาสโลว์ (Maslow, 1954) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการของ มนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ มาสโลว์ ได้จัดความต้องการของมนุษย์ไว้ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการ พื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และ ความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) ได้แก่ ความ ต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ฯลฯ
3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้า ร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องความรู้ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Deficit Principle) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากให้ประสบความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความหวังของตน มาสโลว์ ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคน ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. หลักแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคน ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้น ๆ อีกต่อไป โดยคนเหล่านี้จะยอมรับและพึงพอใจในความขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต เพราะเห็นเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progressive Principle) กล่าวคือ ลำดับขั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ จากระดับต่ำไปหาระดับที่สูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

สำหรับ มิลเล็ทท์ (Millett. 1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง ผู้รับบริการ จะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตรงตามความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมกันและตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพและความสามารถ ใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อมร รักษาสัตย์ ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้เพียงทำให้เสร็จเท่านั้น แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดี เป็นที่พอใจของประชาชน จากความหมายดังกล่าวนี้ จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ (2526) ได้กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

1.1 ให้บริการที่เท่ากันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณที่เหมาะสมไม่มากไม่น้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การขึ้นนำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักปฏิบัติงานทะเบียนในนายทะเบียนถือปฏิบัติมาตั้งแต่ปี 2532 ดังนี้

1. ถูกต้อง คือ ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และแบบแผนของทางราชการ รวมทั้งถูกต้องตรงกับความเป็นจริง

2. สะดวก คือ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และไม่เสียเวลารอคอย รวมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพด้วย

3. สุจริต คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม รวมทั้งประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ

4. ประชาสัมพันธ์ คือ ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียน รวมทั้งให้ความร่วมมือ

ต่อมาในปี 2535 ได้ปรับเปลี่ยนเป็นดังนี้

1. ให้บริการ คือ การให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาติดต่องานทะเบียนกับทางราชการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

2. สร้างสรรค์ศรัทธา คือ ทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐ เพื่อให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีว่าจะได้รับการช่วยเหลือ การบริการ และการช่วยแก้ปัญหาจากทางราชการได้เป็นอย่างดี ทั้งจะเป็นผลต่อการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ จากประชาชนด้วยความเต็มใจอีกด้วย

3. แก้ไขปัญหา คือ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและปัญหาของ ประชาชนให้หมด หรือลดน้อยลงไป

4. พัฒนางานทะเบียน คือ พัฒนางานทะเบียนให้มีความเจริญก้าวหน้า ปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5 การวัดความพึงพอใจ

ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2523) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัยหรือความรู้สึก เป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก หรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติ หรือทัศนคติ คำนิยมการปรับตัวทัศนคติ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคล อันเนื่องมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และ ทัศนคติ ก็สามารถระบุทิศทางและความมากน้อย หรือความเข้มแข็งได้

การประเมินค่าทัศนคติ ในการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของคนเราต่อสิ่งหนึ่ง เราต้องเสนอข้อความแสดงทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ หลาย ๆ ข้อความ ผู้รับการทดสอบ ประเมินค่า แต่ละข้อความถือเป็น 1 มาตรา แล้วนำคะแนนจากมาตราต่างๆ มารวม เป็นคะแนนรวม และยึดคะแนนนี้เป็นหลักในการตีความ เนื่องจากถือว่าข้อความต่าง ๆ ก็วัดจากทัศนคติต่อสิ่งเดียวกัน ควรมีข้อความหลายข้อความเพื่อให้ข้อความมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือมากขึ้น การให้คะแนนเรากำหนดให้การแสดงทัศนคติในทางบวกเป็นดังนี้

พอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
พอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
พอใจน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

เมื่อให้ผู้รับการทดสอบประเมินค่าข้อความทั้งหมด แล้วนำคะแนนที่ได้มารวมเป็นคะแนนของทัศนคติที่มีต่อเรื่องที่ทดสอบ ผู้สอบ ผู้เสนอวิธีวัดแบบนี้ คือ คัดเลือกข้อความที่ใช้วัดจึงเป็นเรื่องสำคัญมาก

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ

2.1 ความหมายของการจัดบริการ

ฟาริดา อับราฮิม (2537) ได้ให้ความหมายของการจัดบริการว่า หมายถึง การวางรูปแบบและความสัมพันธ์ซึ่งนำไปสู่เป้าหมายของแผนงาน มีการมอบหมายบทบาท กำหนดอำนาจ รับผิดชอบ การจัดให้มีการประสานงาน กำหนดขอบเขตงาน ส่วน กลุณีย์ โพธิชนะพันธุ์ (2542) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง การจัดกิจกรรมให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

จากความหมายที่กล่าวมานี้ สรุปได้ว่า การจัดบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามแนวทางนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถานบริการที่วางไว้ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการ และสนองตอบในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการ ครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสังคม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ

แทพเพน (Tappen.1983) กล่าวถึง การจัดบริการว่า เป็นการจัดสรรทรัพยากรอย่างมีระบบ ซึ่งได้แก่การจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสะดวก (Facilities) ได้แก่ ความสะดวกจากการจัดแผนผังความสบายและความปลอดภัยของสถานที่ รวมถึงการเข้าถึงสิ่งสนับสนุนของบริการ
2. การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ (Equipment) ได้แก่ ความพร้อม ความเพียงพอ ของวัสดุอุปกรณ์ การบำรุงรักษา ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ และความสามารถของบุคลากรในการใช้เครื่องต่าง ๆ อย่างเหมาะสม

3. บุคลากร (Staff) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ อัตราบุคลากรที่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ

4. การเงิน (Finance) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน แหล่งที่มาของเงินและความเพียงพอของเงิน

สำหรับ Nancy (1953) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการซึ่งแนวทางการเข้าถึงบริการมีดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ส่วน จินตนา บุญงบการ (2539) ได้ให้คำนิยามว่า “บริการ” คือสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะสร้างขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้บริการทันที หรือเกือบจะทันที และกล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการ ของการบริการที่ดี โดยเสนอว่า “บริการ” ตรงกับคำว่า “SERVICE” ซึ่งมีความหมายของการบริการที่สามารถเป็นหลักปฏิบัติได้ดังนี้

S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปาก เรียกร้อง

R = Respectfulness แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntary Manner การให้บริการที่ทําอย่างสมัครใจ เต็มใจทํา ไม่ใช่ทํางานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

3. ธรรมชาติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความเข้มแข็งและสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชน สู่ความเจริญได้ตามที่มุ่งหวังนั้นจะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ส่วนด้วยกัน เช่น มีการบริหารจัดการที่ดี มีสมาชิกคณะกรรมการบริหารและเจ้าหน้าที่ที่เข้าใจบทบาทหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ มีความรู้ความสามารถ ขณะเดียวกันจะต้องได้รับความร่วมมือจากชุมชนและหน่วยงานต่างๆ เป็น

อย่างดีด้วย ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องประยุกต์และพัฒนาแนวทางธรรมาภิบาล และตัวชี้วัดเพื่อประเมินตนเองว่าอยู่ในระดับใดและจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็ง ด้านธรรมาภิบาลขึ้นโดยพิจารณาจากแนวทาง 6 ด้าน ประกอบด้วย

1. หลักนิติธรรม เป็นการปฏิบัติเกี่ยวกับการตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของชุมชน และชุมชนยินยอมปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินการให้สอดคล้องได้ โดยการออกข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้ และต้องมุ่งให้เกิดความเป็นธรรม และเพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเปิดเวทีที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและหน้าที่ของประชาชน ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ด้วยการปิดประกาศ ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือที่ชุมชนทุกหมู่บ้านหรือการประชาสัมพันธ์ ด้วยรูปแบบอื่นๆ เช่น ทำเป็นเอกสารแจกจ่ายในการประชุม หรือเสียงตามสาย เป็นต้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีอำนาจในการบังคับใช้ข้อบังคับ รวมทั้งกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ต้องปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับให้ถูกต้องตามที่บัญญัติไว้และต้องบังคับใช้อย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับบุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลใดเป็นพิเศษ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสมอภาค ได้แก่ การจัดเก็บภาษีในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องจัดเก็บอย่างทั่วถึงเท่าเทียม และถูกต้องโดยไม่กั้นแกล้งหรือลดหย่อนแก่ผู้ใดเป็นการเฉพาะ เป็นต้น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังมีหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากร ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในฝ่ายพนักงานและสมาชิกสภา ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

2. หลักคุณธรรม เป็นการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงามเป็นแบบอย่างแก่ประชาชนเพื่อเสริมสร้างความซื่อสัตย์สุจริต จริตใจ อุดหนุน มีระเบียบวินัย บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรวมถึงผู้บริหาร พนักงาน ทุกคนจะต้องยึดหลักหน้าที่ความรับผิดชอบของตน โดยพนักงานส่วนตำบลจะต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มาทำงานตรงเวลา ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ถูกต้อง สมาชิกสภา ต้องตระหนักในหน้าที่ของตนในฐานะเป็นผู้แทนประชาชน ต้องมุ่งเน้นรักษาผลประโยชน์แก่ส่วนรวม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมาประชุมอย่างสม่ำเสมอ พิจารณาเรื่องต่างๆ ในสภาอย่างมีเหตุผลตรงไปตรงมา ยึดหลักผลประโยชน์ส่วนรวม และถูกต้องตามกฎหมาย

3. หลักความโปร่งใส โดยเน้นการปรับกลไกและวิธีการทำงานให้มีความโปร่งใสให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ได้สะดวก และมีกระบวนการ ให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2539 ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่สามารถทำให้ประชาชนได้รับรู้อย่างกว้างขวาง

4. หลักการมีส่วนร่วม ถือเป็นหลักการที่มีความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการบริหารงานตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แสดงความ

คิดเห็นในการตัดสินใจทำอะไร อย่างไร รวมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสุดท้ายประชาชนย่อมมีสิทธิเหนือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการถอดถอนผู้บริหารหรือสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประชาชนเห็นว่าปฏิบัติงานเสียหายล้มเหลว มีพฤติกรรมเสื่อมเสีย นอกจากนั้น กฎหมายยังได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ รัฐธรรมนูญ มาตรา 76 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในมาตรา (16) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องสร้างระบบกลไก ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในทุกขั้นตอน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

5. หลักความรับผิดชอบ หลักข้อนี้มุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตระหนักในอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อประชาชน มีความใส่ใจต่อปัญหาของชุมชน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้บรรลุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีความกล้าหาญที่จะยอมรับผลการกระทำ โดยการจัดการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรม และทั่วถึงทั้งในและนอกอาคารสถานที่ให้ประชาชนยึดถือเป็นที่พึ่งได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร้องทุกข์และแจ้งความเดือดร้อนได้สะดวก รวมทั้งควรมีผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำหมู่บ้าน มีความจริงใจในการนำโครงการและกิจกรรมที่เสนอโดยประชาชนหรือประชาคมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน นอกจากนี้จะต้องนำโครงการและกิจกรรมที่บรรจุในแผนพัฒนาไปจัดทำข้อบังคับงบประมาณ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามที่สัญญาไว้กับประชาชน หากทำไม่ได้ก็ต้องแจ้งให้ประชาชนทราบ

6. หลักความคุ้มค่า เป็นการเน้นประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยใช้ทรัพยากร งบประมาณ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่นให้สมบูรณ์และยั่งยืน

การดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และความประหยัด หรือ ป. ได้แก่

ป. ประชาชน คือ การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีประชาชนเป็นเป้าหมายและศูนย์กลาง เช่น การกำหนดโครงการพัฒนาต่างๆ ใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเป็นไปเพื่อ ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก มิใช่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริหารหรือพนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ป. ประสิทธิภาพ คือ การทำงานตามกระบวนการที่ถูกต้องอย่างรวดเร็วที่สุด เช่น กรณีประชาชนมาติดต่อชำระภาษี พนักงานส่วนตำบลจะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ประชาชน พร้อมทั้งดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบกฎหมายอย่างถูกต้องและรวดเร็วจึงจะถือว่าทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ป. ประสิทธิผล คือ ผลหรือคุณภาพของงานที่ทำตาม ตัวอย่างเรื่องประสิทธิภาพได้เน้นในเรื่องความรวดเร็วและถูกต้องตามขั้นตอน แต่ในเรื่อง ของประสิทธิผลจะเน้นที่ความถูกต้องของ ผลงานที่ทำ เช่น การรับชำระภาษีนอกจากจะให้บริการได้อย่างรวดเร็วแล้ว ผลงานที่ทำจะต้องถูกต้องไม่มีปัญหาที่ประชาชนจะต้องกลับมาร้องขอให้แก้ไขอีก

ป. ประหยัด การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนราชการส่วนท้องถิ่น จึงต้องตระหนักอยู่เสมอว่าเงินงบประมาณทุกบาททุกสตางค์ เป็นของประเทศชาติและประชาชน มิใช่งบประมาณส่วนตัว ดังนั้น การใช้จ่ายงบประมาณจะต้องเป็นไปอย่างรอบคอบยิ่งกว่าเงินส่วนตัว การจัดซื้อพัสดุ ครุภัณฑ์ต้องมีคุณภาพ และเหมาะสมกับราคา เพื่อให้สามารถใช้งานได้ อย่างคุ้มค่า ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยการเปิดกว้างให้มีกระบวนการแข่งขันเสนอราคา

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรตระหนักและมองเห็นความสำคัญ ในการนำหลัก ธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานเพื่อเป้าหมาย 4 ป. ดังกล่าว โดยเฉพาะในเรื่องของความโปร่งใส การมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการยึดหลักกฎหมายในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจในการบริหาร ในขณะเดียวกันก็จำเป็นต้องสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อ ประโยชน์สูงสุดโดยส่วนรวม

1.1.3 จรรยาบรรณของท้องถิ่น

จรรยาบรรณที่ดี

จรรยาบรรณที่ดี คือ พฤติกรรมที่ควรปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อื่น ซึ่งควรยึดถือปฏิบัติ ดังนี้

1.1.3.1 จรรยาบรรณที่ดีของข้าราชการท้องถิ่น

1.1.3.2 จรรยาบรรณที่ดีของสมาชิกสภาท้องถิ่น

1.1.3.3 จรรยาบรรณที่ดีของผู้นำชุมชนท้องถิ่น

1.1.3.4 จรรยาบรรณที่ดีของประชาชนท้องถิ่น

1.2 บทบาทและผลสัมฤทธิ์

1.2.1 บทบาทของท้องถิ่น

1.2.1.1 บทบาทของท้องถิ่นในการพัฒนาชุมชน

1.2.2 ลักษณะของท้องถิ่น

1.2.2.1 ลักษณะของท้องถิ่น

1.2.2.2 ลักษณะของท้องถิ่น

1.2.2.3 ลักษณะของท้องถิ่น

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลลิซล

ส่วนที่ 1 ลักษณะและสภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลลิซล

1.1 สภาพทั่วไป ที่ตั้ง และอาณาเขต

เทศบาลตำบลลิซล เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นในรูปของเทศบาล โดยได้เปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาลลิซล เป็นเทศบาลตำบลลิซล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เทศบาลตำบลลิซลเป็นเทศบาลขนาดกลาง มีพื้นที่รับผิดชอบ 3.5 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ของ 3 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 1 บางส่วน หมู่ที่ 3 บางส่วน และหมู่ที่ 5 บางส่วน

1.1.1 ที่ตั้งและอาณาเขตพื้นที่

ขนาดและที่ตั้ง

เทศบาลตำบลลิซล ตั้งอยู่ทางตอนเหนือของจังหวัดนครศรีธรรมราช ห่างจากตัวจังหวัดประมาณ 71.6 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 3.5 ตารางกิโลเมตร หรือ 2,187.5 ไร่ โดยมีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ด้านทิศเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ที่ฝั่งตะวันออกของปากคลองท่าควาย ตรงที่บรรจบกับฝั่งทิศใต้ของคลองท่าเรือรี จากหลักเขตที่ 1 เลียบตามฝั่งใต้ของคลองท่าเรือรีไปทางทิศตะวันออกถึงปากคลองท่าเรือรีริมฝั่งใต้ ตรงที่บรรจบกับฝั่งทะเลซึ่งเป็นหลักเขตที่ 2

ด้านทิศตะวันออก จากหลักเขตที่ 2 เลียบตามฝั่งทะเล ไปทางทิศใต้ถึงเชิงเขาควากวางตรงที่บรรจบกับฝั่งทะเล ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 3

ด้านทิศใต้ จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงสาย ลิซล - ท่าศาลา ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงฝั่งตะวันออกของคลองท่าควาย ซึ่งเป็นหลักเขตที่ 4

ด้านทิศตะวันตก จากหลักเขตที่ 4 เลียบตามฝั่งตะวันออกของคลองท่าควายไปทางทิศเหนือจนบรรจบกับหลักเขตที่ 1

1.2 ภูมิประเทศและภูมิอากาศ

1.2.1 ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของเทศบาลตำบลลิซล อยู่ในบริเวณตอนบนของเทือกเขานครศรีธรรมราช หรือเทือกเขาหลวง เป็นบริเวณที่ราบลุ่ม มีคลองท่าเรือรีและคลองท่าควายไหลมาบรรจบกันเป็นคลองลิซลไหลผ่านตัวเมือง จนถึงปากคลองลิซลและไหลลงสู่ทะเลอ่าวไทย

1.2.2 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ เป็นแบบมรสุม มี 2 ฤดูกาลคือ

- ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่ เดือน กุมภาพันธ์ - เดือน เมษายน
- ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่ เดือน พฤษภาคม - เดือน มกราคม

1.3 สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาล เนื่องจากสภาพภูมิประเทศมีพื้นที่ติดทะเล ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพทำการประมงหรืออาชีพที่เกี่ยวข้องกับกิจการประมง เนื่องจากมีเรือประมงออกทำการจับสัตว์น้ำเป็นจำนวนมาก ประกอบกับเป็นเมืองศูนย์กลาง การคมนาคม การค้า พาณิชยกรรมของอำเภอสิชล ทำให้รายได้และฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตเทศบาลค่อนข้างดี

1.4 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลสิชลส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีวัดทางศาสนาพุทธจำนวน 2 แห่ง คือ วัดประทุมทายการาม วัดวิเวกรัตนธัมมณี และมีมัสยิดของศาสนาอิสลาม จำนวน 1 แห่ง คือมัสยิดกุวาลา มีวัฒนธรรมที่เป็นประเพณีท้องถิ่นคือ ในเดือน 3 ของทุกปี จะมีการสมโภชศาลเจ้าม่วงทอง และศาลเจ้าตาปะขาว มีงานกิจกรรมการศาสนาต่าง ๆ เช่น งานวันเข้าพรรษา งานวันออกพรรษา งานวันวิสาขบูชาและงานวันมาฆบูชา นอกจากนั้นยังมีการจัดงานประเพณีสำคัญ ๆ เช่น งานประเพณีสงกรานต์ ซึ่งจัดพิธีรดน้ำขอพรผู้สูงอายุ และสงฆ์พระเกจิอาจารย์ที่เคารพนับถือของชาวอำเภอสิชล และมีงานประเพณีลอยกระทง ในวันเพ็ญเดือน 12 ของทุกปี

1.5 ภูมิอากาศ

ภูมิอากาศของจังหวัดนครศรีธรรมราช มีลักษณะเช่นเดียวกับจังหวัดอื่น ๆ ของภาคใต้ที่ติดต่อกับอ่าวไทย อิทธิพลสำคัญต่อภูมิอากาศของจังหวัด คือลมมรสุม และเทือกเขาตอนกลาง รวมทั้งอิทธิพลของลมพายุหมุนที่พัดเข้ามาในรอบปี ลักษณะภูมิของภาคใต้เป็นเขตภูมิอากาศแบบมรสุมร้อน (Tropical Monsoon) อุณหภูมิจะสูงตลอดทั้งปี ช่วงเดือนพฤษภาคมถึงเดือนสิงหาคมจะได้รับอิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นลมร้อนชื้นพัดเข้าสู่ชายฝั่งทะเลตะวันตกของภาคใต้ทำให้พื้นที่ด้านตะวันตกของเทือกเขานครศรีธรรมราช มีฝนตกมาก ส่วนบริเวณชายฝั่งตะวันออกมีฝนตกน้อยกว่า ช่วงเดือนกันยายน-ตุลาคม จะมีลมพายุหมุน เช่น ดีเปรสชันทำให้ฝนตกทั่วทั้งจังหวัด ช่วงเดือนพฤศจิกายน ไปจนถึงเดือนมกราคม ลมมรสุมจะเปลี่ยนทิศทางพัดมาจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือโดยทั่วไปลมนี้จะเป็นลมหนาวและแห้งแล้ง แต่พื้นที่ชายฝั่งทะเลด้านอ่าวไทย โดยเฉพาะจังหวัดนครศรีธรรมราชด้านอ่าวไทยจะมีฝนตกชุก เป็นเหตุให้เกิดน้ำท่วมได้ทุกปี หลังจากนั้นจะเป็นระยะที่ฝนทิ้งช่วง คือเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน ช่วงนี้อากาศจะร้อนและแห้งแล้ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานด้านการเมืองการบริหาร

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลได้มีกฎหมายกำหนดไว้โดยชัดเจน ซึ่งจำแนกที่มาของอำนาจหน้าที่สำหรับเทศบาลได้เป็น 2 ประเภท คืออำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายเฉพาะอื่น ๆ กำหนด กล่าวคือ

อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายจัดตั้งเทศบาลกำหนด

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่สำหรับเทศบาลตำบลไว้เป็น 2 ส่วน คือหน้าที่ที่ต้องทำ ซึ่งเป็นหน้าที่บังคับที่เทศบาลตำบลต้องปฏิบัติ และหน้าที่ที่อาจจัดทำ ซึ่งเป็นหน้าที่ที่เลือกปฏิบัติ ดังนี้

หน้าที่ที่ต้องทำ

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

หน้าที่ที่อาจจัดทำ

1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
9. เทศพาณิชย์

อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอื่น ๆ กำหนด

นอกจากอำนาจหน้าที่ตามที่พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 กำหนดไว้แล้ว ยังมีกฎหมายเฉพาะอื่นๆ กำหนดให้เทศบาล มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายนั้นๆ อีกจำนวนมาก อาทิ เช่น

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเทศบาล ไว้ดังต่อไปนี้

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลของตนเอง
 - 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
 - 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
 - 4) การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่นๆ
 - 5) การสาธารณสุขการ
 - 6) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
 - 7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
 - 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 - 9) การจัดการบริการด้านสังคมสงเคราะห์ของเทศบาลตำบลลือช และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
 - 10) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - 11) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
 - 12) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 - 13) การส่งเสริมการกีฬา
 - 14) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 - 15) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
 - 16) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
 - 17) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
 - 18) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
 - 19) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
 - 20) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
 - 21) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
 - 22) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย
- โรงมหรสพ
- 23) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน และทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 24) การผังเมือง
 - 25) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
 - 26) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
 - 27) การควบคุมอาคาร
 - 28) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - 29) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

30) กิจกรรมอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ
ประกาศกำหนด

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหาร

ท้องถิ่น พ.ศ. 2542

- พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ. 2542
- พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534
- พระราชบัญญัติสัญชาติ พ.ศ. 2508 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 และ 3 พ.ศ. 2535
- พระบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2534
- พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

พ.ศ. 2535

- พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ. 2535
- พระราชบัญญัติสุสานและฌาปนสถาน พ.ศ. 2528
- พระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2535
- พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 พร้อมด้วยแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2

พ.ศ. 2535

- พระราชบัญญัติการประกอบอาชีพงานก่อสร้าง พ.ศ. 2522
- พระราชบัญญัติวิชาชีพวิศวกรรม พ.ศ. 2505
- พระราชบัญญัติวิชาชีพสถาปัตยกรรม พ.ศ. 2508
- พระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ. 2535
- พระราชบัญญัติที่ราชพัสดุ พ.ศ. 2518

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทศบาลตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวิธีการประเมิน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวน 3,667 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคือ ผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลลิซล จำนวน 892 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามจำนวนผู้มารับบริการ ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. กำหนดขนาดตัวอย่าง ตามจำนวนผู้มาใช้บริการที่ของเทศบาลตำบลลิซล ประจำปีงบประมาณ 2562 โดยใช้ ตารางสำเร็จรูปการกำหนดขนาดตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 892 คน

2. การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธี Systematic Random Sampling จากผู้มารับบริการของของเทศบาลตำบลลิซล ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 892 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประเภทบริการ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
งานบริการด้านทะเบียนราษฎร	2,096	324
งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง	64	64
งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	600	234
งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	907	270
รวม	3,667	892

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชล ในครั้งนี้ คือแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชลโดยผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมคำถามจากการศึกษาข้อมูลหรือลักษณะงานการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลสีชล สร้างเป็นแบบประเมินความพึงพอใจโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย เพศ อายุ ภูมิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามตามรายละเอียดของการบริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยในแต่ละข้อคำถามเป็นแบบประเมินที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัดแบบ Likert โดยกำหนดระดับการตอบไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับ	4	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับ	3	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ	2	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับ	1	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิดประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแต่ละด้าน สิ่งที่น่าพอใจหรือประทับใจเป็นพิเศษจากการไปใช้บริการ และสิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยเร่งด่วน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชลประจำปีงบประมาณ 2562
2. ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือไปยังเทศบาลตำบลสีชล ในการเก็บรวบรวมแบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ โดยเก็บแบบประเมินจากผู้ใช้บริการได้จำนวนทั้งสิ้น 892 คน
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลในแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบประเมินความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลในเบื้องต้น จากนั้นได้กำหนดรหัส แล้วบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel หลังจากนั้นได้ทำการแปลงข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ โดยกำหนดสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ ภูมิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ
2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชลผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยความพึงพอใจรายข้อได้มีการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ พร้อมทั้งหาค่าเฉลี่ย และ

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ ส่วนรายด้านและภาพรวมทุกด้าน ได้มีการวิเคราะห์เฉพาะค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งค่าเฉลี่ยทั้งรายข้อ รายด้าน และภาพรวมทุกด้าน มีการแปลความหมาย ของค่าเฉลี่ยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) (อ้างถึง บุญชม ศรีสะอาด, 2535:100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิขิตจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาค่า T-test เพื่อทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และวิเคราะห์หาค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิ การศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

4. ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลลิขิต ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ผู้วิจัยได้นำประเด็นความคิดเห็นที่ได้มาสรุปเป็น ประเด็นสำคัญ พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลใน 2 ประเด็นคำถาม ประกอบด้วย (1) สิ่งทีพอใจหรือ ประทับใจเป็นพิเศษจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยอยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิขิต ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ วิเคราะห์หาค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. ค่าสถิติ T – test ซึ่งใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับ ตัวแปร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ
5. ค่าสถิติ F-test ซึ่งใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปร 3 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชลในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จึงได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมทั้งรูปแบบของการเสนอผล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
T - test	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T - Distribution)
F - test	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปร 3 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (F - Distribution)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นในการเปรียบเทียบความแตกต่าง ณ ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 , และ 0.01
*	แทน	ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01
P	แทน	ความน่าจะเป็น (Probability)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชล ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน โดยแสดงค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชลโดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายด้าน ของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 892 คน โดยมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวมทุกด้าน โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) (อ้างถึง บุญชม ศรีสะอาด, 2535:100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการโดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ประกอบด้วย (1) สิ่งทีพอใจหรือประทับใจเป็นพิเศษจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งหมด 892 คน มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

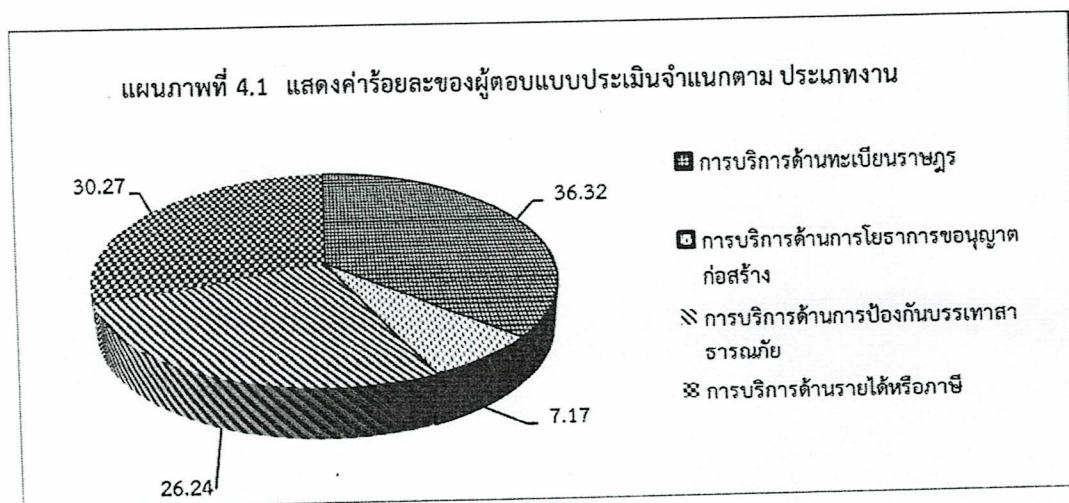
อันดับ	ตัวแปร	จำนวน (N = 892 คน)	ร้อยละ (100)
ประเภทงานที่มาขอใช้บริการ			
1	งานบริการด้านทะเบียนราษฎร	324	36.32
2	งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง	64	7.17
3	งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	234	26.24
4	งานบริการด้านรายได้หรือภาษี	270	30.27
เพศ			
1	ชาย	388	43.50
2	หญิง	504	56.50
อายุ			
1	น้อยกว่า 30 ปี	156	17.49
2	30 - 39 ปี	283	31.73
3	40 - 49 ปี	309	34.64
4	50 ปี ขึ้นไป	144	16.14
วุฒิการศึกษา			
1	ประถมศึกษา	95	10.65
2	มัธยมศึกษา	190	21.30
3	ประกาศนียบัตร	116	13.00

อันดับ	ตัวแปร	จำนวน (N = 892 คน)	ร้อยละ (100)
4	ปริญญาตรี	470	52.70
5	สูงกว่าปริญญาตรี	21	2.35
	อาชีพ		
1	เกษตรกร	95	10.65
2	ข้าราชการ	188	21.08
3	รับจ้างทั่วไป	93	10.43
4	ทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ภาคเอกชนอื่นๆ	244	27.35
5	ค้าขาย	208	23.32
6	อื่น ๆ	64	7.17
	การติดต่อขอใช้บริการ		
1	ขอใช้บริการด้วยตนเองที่ เทศบาล	695	77.91
2	ขอใช้บริการทางโทรศัพท์	13	1.46
3	ขอใช้บริการเมื่อ เทศบาลจัดบริการนอกพื้นที่	184	20.63
	รวม	892	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามตัวแปรต่างๆ ได้ดังนี้

ประเภทงานที่มาขอใช้บริการ

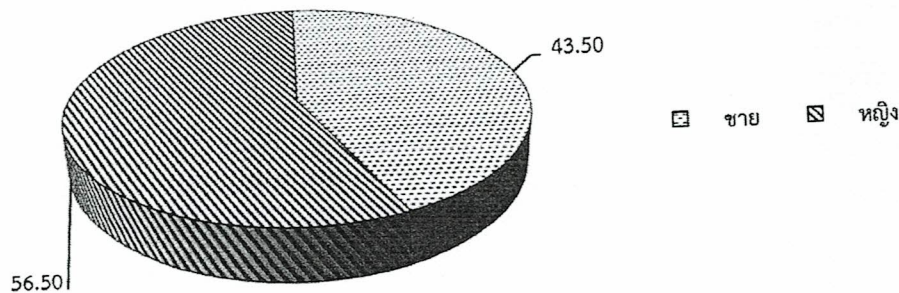
ประเภทงานที่มีผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลลิซล (1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 36.32 (2) งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 7.17 (3) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 26.24 (4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 30.27 สรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.1



เพศ

กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสิชล ในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศชายจำนวน 388 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 504 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.2

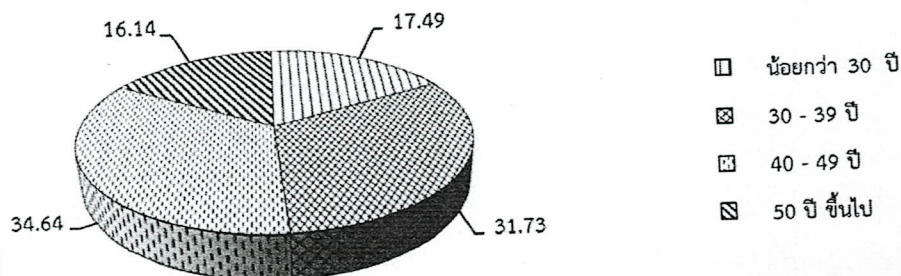
แผนภาพที่ 4.2 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตาม เพศ



อายุ

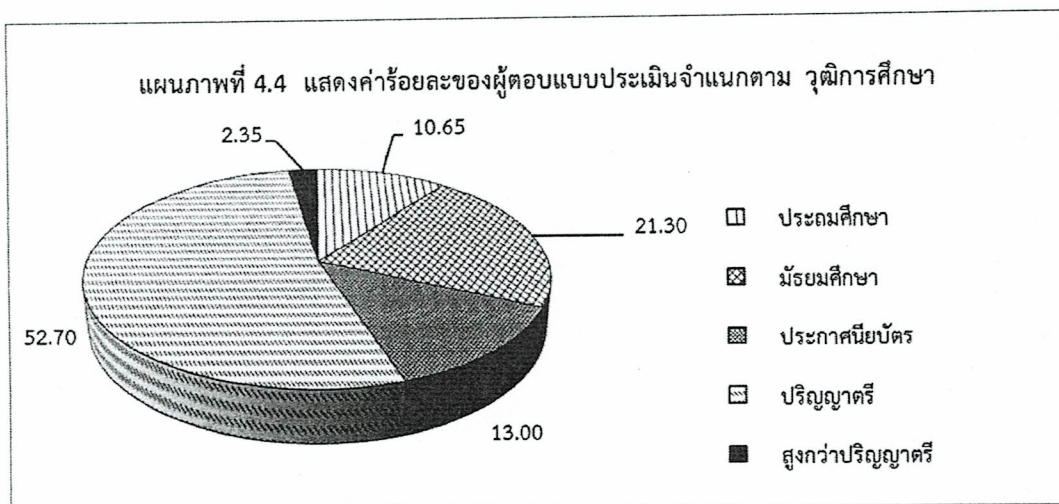
ช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสิชล ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 34.64 รองลงมา คือ กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินมีช่วงอายุ 30 - 39 ปี จำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 31.73 และกลุ่มผู้ตอบแบบประเมินที่มีจำนวนน้อยที่สุดคืออายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 144 คนคิดเป็นร้อยละ 16.14 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.3

แผนภาพที่ 4.3 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตาม อายุ



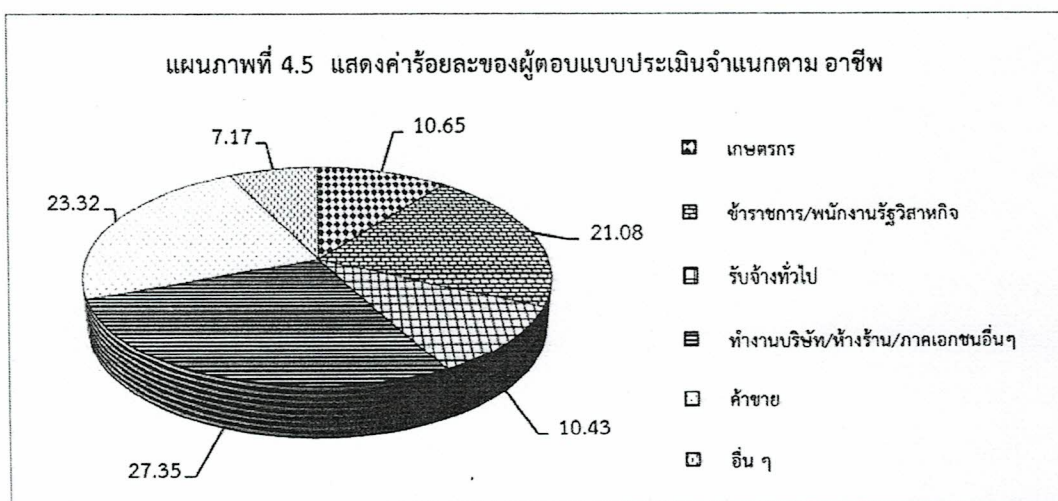
วุฒิการศึกษา

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ในครั้งนี้ มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 470 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 รองลงมาคือ วุฒิมัธยมศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ส่วนวุฒิการศึกษาที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อยคือสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 2.35 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.4



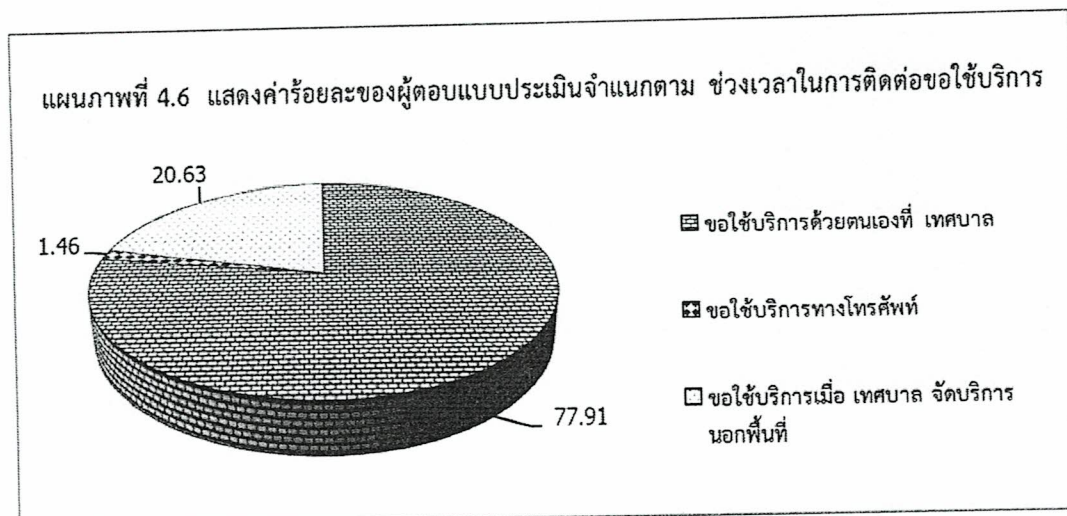
อาชีพ

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ภาคเอกชนอื่นๆ มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 27.35 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 23.32 ส่วนอาชีพที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือกลุ่มผู้ตอบที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 7.17 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.5



การติดต่อขอใช้บริการ

กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเองที่เทศบาล จำนวน 695 คน คิดเป็นร้อยละ 77.91 รองลงมาคือ ขอใช้บริการเมื่อเทศบาลจัดบริการนอกพื้นที่ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 20.63 และน้อยที่สุดคือการขอใช้บริการทางโทรศัพท์ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 1.46 โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.6



**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ปรางค์
ตาราง 4.2 - 4.3**

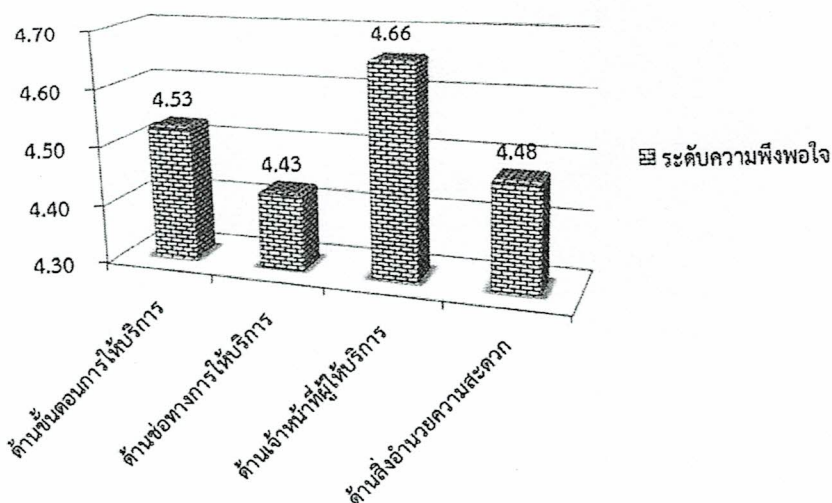
การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล โดยผู้ศึกษาวิจัยได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 892 คน วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean, $\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) พร้อมทั้งเสนอผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.2 - 4.3

ตารางที่ 4.2 แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล โดยจำแนกเป็นภาพรวมและรายด้าน

อันดับ	รายละเอียดของการบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53 (90.60)	0.483	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.43 (88.60)	0.493	มาก
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66 (93.20)	0.429	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.48 (89.60)	0.450	มาก
โดยภาพรวม		4.53 (90.60)	0.323	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 (ร้อยละ 90.60) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 (ร้อยละ 93.20) และรองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 (ร้อยละ 90.60) และรองลงมาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 (ร้อยละ 89.60) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 (ร้อยละ 88.60) โดยสรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.7

แผนภาพที่ 4.7 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกเป็นรายด้าน



ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลลิซล โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านและเป็นรายข้อ

ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบ ประเมินจำแนกตามระดับความ พึงพอใจ (N = 892)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ตอบ			
ด้านขั้นตอนการให้บริการ										
1	มีกระบวนการขั้นตอน ให้บริการที่ชัดเจน ไม่ ซับซ้อน	496 (55.60)	382 (42.83)	11 (1.23)	3 (0.34)	-	-	4.54 (90.80)	0.542	มากที่สุด
2	การบริการเป็นไปตาม ขั้นตอน	525 (58.86)	343 (38.45)	23 (2.58)	1 (0.11)	-	-	4.56 (91.20)	0.552	มากที่สุด
3	จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอน อย่างเหมาะสม	535 (59.98)	347 (38.90)	10 (1.12)	-	-	-	4.59 (91.80)	0.515	มากที่สุด
4	การจัดลำดับก่อน-หลัง ให้ ผู้รับบริการอย่างยุติธรรม	455 (51.02)	419 (46.97)	16 (1.79)	2 (0.22)	-	-	4.49 (89.80)	0.547	มาก
5	ความรวดเร็วของการ ให้บริการมีความเหมาะสม	467 (52.35)	407 (45.63)	14 (1.57)	4 (1.45)	-	-	4.50 (90.00)	0.556	มาก
เฉลี่ยด้านขั้นตอนการ ให้บริการ		-	-	-	-	-	-	4.53 (90.60)	0.483	มากที่สุด

ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบ ประเมินจำแนกตามระดับความ พึงพอใจ (N = 892)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ตอบ			
ด้านช่องทางการให้บริการ										
1	มีการจัดช่องทางการ ให้บริการหลากหลาย ช่องทาง	456 (51.12)	404 (45.29)	29 (3.25)	3 (0.34)	-	-	4.47 (89.40)	0.579	มาก
2	ช่องทางการให้บริการมีความ สะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	404 (45.29)	451 (50.56)	34 (3.81)	3 (0.34)	-	-	4.41 (88.20)	0.582	มาก
3	ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้ บริการในแต่ละช่องทางได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว	478 (53.59)	340 (38.11)	41 (4.60)	33 (3.70)	-	-	4.42 (88.40)	0.747	มาก
4	มีการพัฒนาและเพิ่มช่องทาง ให้บริการใหม่ๆ	361 (40.47)	476 (53.36)	52 (5.83)	3 (0.34)	-	-	4.34 (86.80)	0.601	มาก
5	ช่องทางการให้บริการตรงกับ ความต้องการของ ผู้รับบริการ	493 (55.27)	353 (39.57)	43 (4.82)	3 (0.34)	-	-	4.50 (90.00)	0.606	มาก
เฉลี่ยด้านช่องทางการ ให้บริการ								4.43 (88.60)	0.493	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1	การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจา สุภาพเรียบร้อย	614 (68.83)	269 (30.16)	8 (0.90)	1 (0.11)	-	-	4.68 (93.60)	0.494	มากที่สุด
2	การให้บริการมีความรวดเร็ว และถูกต้อง	627 (70.29)	257 (28.81)	8 (0.90)	-	-	-	4.69 (93.80)	0.480	มากที่สุด
3	มีความพร้อมในการ ให้บริการตามเวลาที่กำหนด	654 (73.32)	225 (25.22)	13 (1.46)	-	-	-	4.72 (94.40)	0.481	มากที่สุด
4	มีความซื่อสัตย์สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	534 (59.87)	332 (37.22)	26 (2.91)	-	-	-	4.57 (91.40)	0.551	มากที่สุด
5	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอ ให้บริการ	619 (69.39)	242 (27.13)	31 (3.48)	-	-	-	4.66 (93.20)	0.543	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ								4.66 (93.20)	0.429	มากที่สุด

ข้อที่ รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบ ประเมินจำแนกตามระดับความ พึงพอใจ (N = 892)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$)	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ไม่ ตอบ			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									
1 สถานที่บริการสะอาด ไม่ แออัด เดินทางได้สะดวก	441 (49.44)	419 (46.97)	32 (3.59)	-	-	-	4.46 (89.20)	0.566	มาก
2 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้ใช้บริการ อย่างเพียงพอและเหมาะสม	413 (46.30)	464 (52.02)	15 (1.68)	-	-	-	4.45 (89.00)	0.530	มาก
3 คุณภาพและความทันสมัย ของอุปกรณ์/เครื่องมือ ใน การให้บริการ	413 (46.30)	465 (52.13)	14 (0.157)	-	-	-	4.45 (89.00)	0.528	มาก
4 ป้ายบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์มีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย	422 (47.31)	466 (52.24)	4 (0.45)	-	-	-	4.47 (89.40)	0.508	มาก
5 ความพอใจต่อสื่อ ประชาสัมพันธ์ในการ ให้บริการ	534 (59.87)	347 (38.90)	11 (1.23)	-	-	-	4.59 (91.80)	0.517	มากที่สุด
เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	-	-	-	-	-	-	4.48 (89.60)	0.450	มาก
เฉลี่ยทุกด้าน	-	-	-	-	-	-	4.53 (90.60)	0.323	มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซัล แสดงในตารางที่ 4.3 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ดังนี้

การบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซัล ในภาพรวมเฉลี่ยด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 (ร้อยละ 90.60) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่งที่มีผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม (2) การบริการเป็นไปตามขั้นตอน (3) มีกระบวนการขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน ไม่ซับซ้อน

สำหรับสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การจัดลำดับก่อน-หลังให้ผู้รับบริการ อย่างยุติธรรม

การบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซใน ภาพรวมเฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 (ร้อยละ 92.20) และ เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่ง que ผู้ตอบ แบบประเมินมีความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ช่องทางการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ (2) มีการจัดช่องทางการให้บริการหลากหลายช่องทาง (3) ผู้รับบริการ สามารถเข้าใช้บริการในแต่ละช่องทางได้อย่างสะดวก รวดเร็ว สำหรับสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความ พึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการพัฒนาและเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ๆ

การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซใน ภาพรวมเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 (ร้อยละ 93.20) และ เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบ แบบประเมินมีความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) มีความพร้อมในการให้บริการตามเวลาที่ กำหนด (2) การให้บริการมีความรวดเร็วและถูกต้อง (3) การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพเรียบร้อย ส่วนสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซใน ภาพรวมเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.48 (ร้อยละ 89.60) และเมื่อ พิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบ ประเมินมีความพึงพอใจสูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ในการ ให้บริการ (2) ป้ายบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย (3) สถานที่บริการ สะอาด ไม่แออัด เดินทางได้สะดวก ส่วนสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ คุณภาพ และความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ

จำแนกตามประเภทงานที่มาใช้บริการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซ ในส่วนนี้ ผู้วิจัย ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามประเภทงานที่มาขอใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย (1) งาน บริการด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 324 คน (2) งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 64 คน (3) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 234 คน (4) งาน บริการด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 270 คน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล จำแนกตามประเภทงานที่มาขอใช้บริการ

การบริการ ภาพรวมเป็นราย ด้าน	งานบริการด้านทะเบียน ราษฎร (N = 324)			งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง (N = 64)			งานบริการด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย (N = 234)			งานบริการด้านรายได้หรือ ภาษี (N = 270)		
	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความ พึงพอใจ
	(%ของ $\bar{x}$)			(%ของ $\bar{x}$)			(%ของ $\bar{x}$)			(%ของ $\bar{x}$)		
ด้านขั้นตอนการ ให้บริการ	4.42 (88.40)	0.46	มาก	4.21 (84.20)	0.43	มาก	4.67 (93.40)	0.46	มากที่สุด	4.63 (92.60)	0.48	มากที่สุด
ด้านช่องทางการ ให้บริการ	4.33 (86.60)	0.43	มาก	4.70 (94.00)	0.22	มากที่สุด	4.71 (94.20)	0.35	มากที่สุด	4.22 (84.40)	0.57	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.66 (93.20)	0.42	มากที่สุด	4.43 (88.60)	0.52	มาก	4.65 (93.00)	0.40	มากที่สุด	4.74 (94.80)	0.42	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.41 (88.20)	0.41	มาก	4.40 (88.00)	0.50	มาก	4.68 (93.60)	0.40	มากที่สุด	4.42 (88.40)	0.47	มากที่สุด
เฉลี่ยทุกด้าน	4.45 (89.00)	0.29	มาก	4.44 (88.80)	0.30	มาก	4.68 (93.60)	0.33	มากที่สุด	4.50 (90.00)	0.32	มาก

จากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล จำแนกตามประเภทงานที่มาขอใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.4 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการในภาพรวมทุกด้าน และจำแนกเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ดังนี้

การบริการในภาพรวมของทุกด้าน

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยของการให้บริการทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมิน ที่มาขอใช้บริการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 (ร้อยละ 90.60)

การบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยของการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มาขอใช้บริการงานมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุดคือ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.67 (ร้อยละ 93.40) รองลงไปตามลำดับ ได้แก่ งานบริการด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.63 (ร้อยละ 92.60) งานบริการด้านทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 (ร้อยละ 88.40) และน้อยสุดคือ งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.21 (ร้อยละ 84.20)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำค่าเฉลี่ยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายด้าน และในภาพรวมของการให้บริการทุกด้าน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน				
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
เพศ					
ชาย	4.53	4.42	4.65	4.47	4.52
หญิง	4.54	4.43	4.68	4.49	4.53
T-test	0.56	0.158	1.115	0.597	0.659
Sig.	0.956	0.875	0.265	0.551	0.510
อายุ					
น้อยกว่า 30 ปี	4.59	4.43	4.72	4.54	4.57
30 - 39 ปี	4.47	4.48	4.61	4.51	4.52
40 - 49 ปี	4.51	4.39	4.68	4.43	4.51
50 ปีขึ้นไป	4.64	4.39	4.68	4.47	4.55
F-test	4.686	1.797	2.811	2.613	1.511
Sig.	**0.003	0.146	*0.038	0.050	0.210
วุฒิการศึกษา					
ประถมศึกษา	4.49	4.28	4.69	4.36	4.46
มัธยมศึกษา	4.47	4.31	4.61	4.40	4.44
ประกาศนียบัตร	4.51	4.42	4.67	4.57	4.54
ปริญญาตรี	4.58	4.50	4.68	4.51	4.57
สูงกว่าปริญญาตรี	4.62	4.64	4.71	4.51	4.62
F-test	2.302	8.556	1.089	5.330	6.571
Sig.	0.057	**0.000	0.361	**0.000	**0.000

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน				ภาพรวม
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
อาชีพ					
เกษตรกร	4.60	4.43	4.59	4.53	4.54
ข้าราชการ	4.51	4.55	4.61	4.43	4.52
รับจ้างทั่วไป	4.51	4.36	4.75	4.48	4.52
ทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ภาคเอกชน	4.38	4.39	4.58	4.47	4.46
ค้าขาย	4.66	4.35	4.77	4.50	4.57
อื่น ๆ	4.70	4.55	4.78	4.57	4.65
F-test	10.208	4.921	7.739	1.422	5.147
Sig.	**0.000	**0.000	**0.000	0.214	**0.000
การติดต่อขอใช้บริการ					
ขอใช้บริการด้วยตนเองที่เทศบาล	4.25	4.54	4.49	4.39	4.42
ขอใช้บริการทางโทรศัพท์	4.29	3.95	4.29	4.29	4.28
ขอใช้บริการเมื่อ เทศบาลจัดบริการนอกพื้นที่	4.61	4.41	4.72	4.51	4.56
F-test	47.522	11.800	27.251	6.903	22.307
Sig.	**0.000	**0.000	**0.000	**0.001	**0.000

** P < 0.01

* P < 0.05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิขิตเป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมทุกด้าน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.4 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรต่างๆ ได้ดังนี้

เพศ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิขิตไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิขิต ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

อายุ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนในด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วุฒิการศึกษา

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อาชีพ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

การติดต่อขอใช้บริการ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าติดต่อขอใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด ตามประเด็นคำถามดังนี้ (1) สิ่งที่น่าพอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน ดังนี้

1. สิ่งที่น่าพอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลในประเด็นที่น่าพอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาสุภาพ ให้บริการรวดเร็ว
- 1.2 สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย เดินทางเข้าใช้บริการได้สะดวก
- 1.3 ที่จอดรถมีความเพียงพอ
- 1.4 การให้บริการด้านเครื่องมือมีความทันสมัย และพร้อมให้บริการ
- 1.5 เทศบาลมีโครงการสนับสนุนส่งเสริมสุขภาพของคนในชุมชน

2. สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลในประเด็นที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

- 2.1 ควรมีการจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ บางจุดอาจจะต้องจัดเก็บเข้า-เย็น เพื่อป้องกันสุนัขเข้ามาคุ้ยขยะ
- 2.2 อยากให้มีการรณรงค์ให้ความรู้การคัดแยกขยะ
- 2.3 ควรให้เจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลเรื่องตลาดสด ในเรื่องของความสะอาดของแผงค้าต่างๆ
- 2.4 ควรมีการจัดอบรมเพิ่มความรู้แก่ประชาชนในด้านสุขภาพ การป้องกันโรคต่างๆ ในชุมชน เพิ่มมากขึ้น เช่นการฉีดพ่นป้องกันยุงลาย
- 2.5 ควรมีการพัฒนาระบบความปลอดภัยในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น
- 2.6 ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมอาชีพ เพื่อเสริมรายได้ให้แก่ครัวเรือน
- 2.7 ควรมีโครงการสนับสนุนการท่องเที่ยว ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวภายในเทศบาล

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังต่อไปนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ประจำปีงบประมาณ 2562 จำนวน 3,667 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคือ ผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลลิซล จำนวน 892 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามจำนวนผู้มารับบริการ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 892 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลในครั้งนี้ ใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วยประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามตามรายละเอียดของการบริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ประกอบด้วย (1) สิ่งทีพอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยอยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลการให้บริการประเภทต่างๆ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562 จากเทศบาล

ตำบลสีชล ต่อจากนั้นคณะผู้ศึกษาวิจัย ได้จัดส่งเจ้าหน้าที่และนักศึกษาเข้าเก็บข้อมูล โดยสามารถเก็บแบบประเมินฯ จากผู้ใช้บริการได้จำนวนทั้งสิ้น 892 คน จากนั้นได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชล กลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติ ในแต่ละตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชล ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายด้าน

ตอนที่ 3 ข้อมูลผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชล จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ ผู้วิจัยได้นำค่าเฉลี่ยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชล ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายด้าน และในภาพรวมของการให้บริการทุกด้าน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการพร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

ตอนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชล ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์สรุปเป็นประเด็นการแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลใน 2 ประเด็นคำถาม ประกอบด้วย (1) สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ และ (2) สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสีชลในครั้งนี้ ที่มาใช้บริการประกอบด้วย (1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร จำนวน 342 คน (2) งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง จำนวน 64 คน (3) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 234 คน (4) งานบริการด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 270 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 892 คน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.50) ช่วงอายุของผู้ตอบแบบ

ประเมน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี (ร้อยละ 34.64) น้อยที่สุด คือช่วงอายุ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 16.14) ทางด้านวุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบประเมนส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 52.70) น้อยที่สุดคือวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 2.35) ทางด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำงานบริษัท/ห้างร้าน/ภาคเอกชนอื่นๆ (ร้อยละ 27.35) น้อยที่สุดคือกลุ่มผู้ตอบที่ประกอบอาชีพอื่นๆ (ร้อยละ 7.17) โดยมีการติดต่อขอใช้บริการ ส่วนใหญ่ ติดต่อขอใช้บริการด้วยตนเองที่เทศบาล (ร้อยละ 77.91) การติดต่อที่ขอใช้บริการน้อยที่สุดคือการขอใช้บริการทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 1.46)

2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ภาพรวมของทุกประเภทงานที่มารับบริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมนความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล รวมทั้งสิ้น 892 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ลิซล โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 90.60) ซึ่งด้านที่ผู้ตอบแบบประเมนมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 93.20) รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 90.60) ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (ร้อยละ 88.60) และเมื่อพิจารณาไปในรายละเอียดของการให้บริการของแต่ละด้านเป็นรายข้อ พบว่า ในด้านขั้นตอนการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ จัดเวลาบริการแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสม สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ การจัดลำดับก่อน-หลัง ให้ผู้รับบริการอย่างยุติธรรม ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ ช่องทางการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีการพัฒนาและเพิ่มช่องทางการให้บริการใหม่ๆ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ มีความพร้อมในการให้บริการตามเวลาที่กำหนด สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ สำหรับในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด คือ ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และการติดต่อขอใช้บริการ

3.1 ตัวแปรเพศ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมนเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีผลการวิเคราะห์สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมนเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

3.2 ตัวแปรอายุ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนในด้านขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 ตัวแปรวุฒิการศึกษา

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.4 ตัวแปรอาชีพ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.5 ตัวแปรการติดต่อขอใช้บริการ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าติดต่อขอใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินที่เข้าใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซล

4.1 สิ่งที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซลในประเด็นที่พอใจหรือประทับใจจากการไปใช้บริการ สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

- 4.1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส และพูดจาสุภาพ ให้บริการรวดเร็ว
- 4.1.2 สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย เดินทางเข้าใช้บริการได้สะดวก
- 4.1.3 ที่จอดรถมีความเพียงพอ
- 4.1.4 การให้บริการด้านเครื่องมือมีความทันสมัย และพร้อมให้บริการ
- 4.1.5 เทศบาลมีโครงการสนับสนุนส่งเสริมสุขภาพของคนในชุมชน

4.2 สิ่งที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน

ผู้ตอบแบบประเมินที่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิชฌในประเด็นที่ยากให้มีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วน สรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

- 4.2.1 ควรมีการจัดเก็บขยะอย่างสม่ำเสมอ บางจุดอาจจะต้องจัดเก็บเข้า-เย็น เพื่อป้องกันสุนัขเข้ามาคุ้ยขยะ
- 4.2.2 อยากให้มีการรณรงค์ให้ความรู้การคัดแยกขยะ
- 4.2.3 ควรให้เจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลเรื่องตลาดสด ในเรื่องของความสะอาดของแผงค้าต่างๆ
- 4.2.4 ควรมีการจัดอบรมเพิ่มความรู้แก่ประชาชนในด้านสุขภาพ การป้องกันโรคต่างๆ ในชุมชน เพิ่มมากขึ้น เช่นการฉีดพ่นป้องกันยุงลาย
- 4.2.5 ควรมีการพัฒนากระบวนการความปลอดภัยในชุมชนให้มากยิ่งขึ้น
- 4.2.6 ควรมีการสนับสนุนและส่งเสริมอาชีพ เพื่อเสริมรายได้ให้แก่ครัวเรือน
- 4.2.7 ควรมีโครงการสนับสนุนการท่องเที่ยว ในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวภายในเทศบาล

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิชฌ อำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ทั้งในส่วนของผู้ประเมินที่ได้ออกแบบประเมินความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมทุกด้าน ตลอดจนความคิดเห็นเพิ่มเติมที่ได้จากแบบประเมิน ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

1. ในภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลตำบลลิชฌในครั้งนี้ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยงานควรรักษามาตรฐานของการให้บริการไว้ พร้อมกับการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
2. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการงานของเทศบาลตำบลลิชฌผ่านช่องทางโทรศัพท์มีความพึงพอใจการให้บริการ ทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่ำกว่าการเข้าใช้บริการผ่านทางช่องทางอื่น ฉะนั้นจึงควรเพิ่มความเอาใจใส่และดูแลประชาชนที่ขอใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์เพิ่มมากขึ้น
3. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการงานของเทศบาลตำบลลิชฌในด้านขั้นตอนการให้บริการ สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ การ

จัดลำดับก่อนหลังให้บริการอย่างยุติธรรม ส่วนในด้านช่องทางการให้บริการ สิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีการพัฒนาและเพิ่มช่องทางให้บริการใหม่ๆ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งที่คุณตอบแบบประเมิน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด คือ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม และคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ ในการให้บริการ ดังนั้นเทศบาลตำบลลิซัล จึงควรหาแนวทางพัฒนาการบริการในเรื่องดังกล่าวให้ผู้มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

4. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มี วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกัน การติดต่อขอใช้บริการที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซัลแตกต่างกัน ดังนั้นในการให้บริการต่าง ๆ จะต้องคำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลโดยหาวิธีการให้บริการให้ทุกฝ่ายทุกคนที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด

5. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่เทศบาลตำบลลิซัล ให้บริการได้ดียิ่งขึ้นโดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจต่อการให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส การให้บริการรวดเร็ว ถูกต้อง การเดินทางได้สะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ ควรต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมให้มีความพึงพอใจสูงสุดตลอดไป

6. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่เทศบาลตำบลลิซัล ควรมีการปรับปรุงแก้ไขโดยด่วนในประเด็น ดังนี้ การจัดเก็บขยะมูลฝอย การให้ความรู้ในด้านการคัดแยกขยะ การจัดการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงการส่งเสริมสุขภาวะชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว อีกทั้งในการบริหารจัดการต่างๆ ต้องยึดหลักธรรมาภิบาลและความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นประเด็นที่เทศบาลตำบลลิซัลควรหาแนวทาง ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

การบริการด้านช่องทางการให้บริการ

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยของการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มาขอใช้บริการ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.71 (ร้อยละ 94.20) รองลงไปตามลำดับ ได้แก่ งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.70 (ร้อยละ 94.00) งานบริการด้านทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 (ร้อยละ 86.60) และน้อยสุด คืองานบริการด้านรายได้หรือภาษีอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.22 (ร้อยละ 84.40)

การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยของการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มาขอใช้บริการ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.74 (ร้อยละ 94.80) รองลงไปตามลำดับ ได้แก่ งานด้านทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.66 (ร้อยละ 93.20) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.65 (ร้อยละ 93.00) และน้อยสุด คือ งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.43 (ร้อยละ 88.60)

การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวมโดยเฉลี่ยของการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบประเมินที่มาขอใช้บริการงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.68 (ร้อยละ 93.60) รองลงไปตามลำดับ ได้แก่ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 (ร้อยละ 88.40) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.41 (ร้อยละ 88.20) และน้อยสุด งานบริการด้านการโยธา การขออนุญาตก่อสร้างอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 (ร้อยละ 88.00)

สรุประดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลลิซัล จำแนกตามประเภทงานที่มาขอใช้บริการในแต่ละด้านดังแผนภาพที่ 4.8

